

SNEL/ DOS -DDO/ORG	DATE : JUIN 2016
DESCRIPTION D'EMPLOI :	FILIERE : INFORMATIQUE
DESIGNATION : TECHNICIEN SUPPORT LOGICIELS PC ET RESEAU JUNIOR	CODE :
UNITE ORGANIQUE : ANALYSE HELP DESK	CATEGORIE : 6.2.

A. ATTRIBUTIONS

01. Reçoit de sa hiérarchie :

- la procédure de travail ;
- les plaintes des utilisateurs sur les logiciels installés ;
- la documentation technique des logiciels ;
- les politiques des systèmes d'information de l'entreprise ;
- les nouveaux logiciels acquis auprès des tiers.
- la banque des données des incidents, problèmes et solutions.

02. Analyse les plaintes des utilisateurs et les traite ;

03. Pose sur site un diagnostic sur les matériels et lève éventuellement la panne ;

04. Dresse une fiche technique sur chaque intervention ;

05. Tient à jour les statistiques des pannes ;

06. Participe à (aux) :

- la réception, auprès de tiers, des nouveaux logiciels ;
- études de mise en œuvre de toute stratégie de développement informatique.

07. Réalise :

- l'installation des systèmes d'exploitation et des logiciels ;
- les travaux d'implantation des logiciels acquis auprès des tiers.

08. Exécute :

- les travaux de maintenance des logiciels ;
- les travaux d'élaboration de la documentation technique des logiciels.

09. Fait rapport à sa hiérarchie.

SNEL/DOS-DDO/ORG	DATE : JUIN 2016
DESCRIPTION D'EMPLOI	FILIERE : INFORMATIQUE
DESIGNATION : TECHNICIEN SUPPORT LOGICIELS PC ET RESEAU JUNIOR	CODE :
UNITE ORGANIQUE : ANALYSE HELP DESK	CATEGORIE : 6.2.
<p>B. <u>EXIGENCES DU POSTE</u></p> <p>1) <u>AXE DU SAVOIR</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Formation classique : Graduat en Informatique. • Expérience Professionnelle : 03 ans dans la filière. <p>2) <u>AXE DU SAVOIR – FAIRE</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Bonne connaissance des caractéristiques techniques et fonctionnelles des équipements informatiques ; • Bonne connaissance sur la configuration matérielle et logicielle des équipements informatiques ; • Bonne connaissance sur la gestion de base du réseau local et architecture ; • Bonne connaissance des techniques de stockage, sauvegarde, protection et récupération des données ; • Bonne connaissance des normes, instructions et procédures de gestion informatique ; 	

- Bonne connaissance sur l'installation et fonctionnement des logiciels de base ;
- Bonne connaissance des logiciels de messagerie, outils collaboratifs et de l'internet.

3) AXE DU SAVOIR – ETRE

- Esprit d'équipe ;
- Intégrité morale ;
- Discrétion ;
- Ouverture d'esprit ;
- Calme, tempérance et constance d'humeur.
- Capacité d'écoute et d'analyse.
- Disponibilité ;
- Efficacité et innovation ;