

## Métiers du Décisionnel et de la Statistique

**Agente / Agent de maintenance en informatique**

**Autres appellations :**

- ◇ Agente / Agent de maintenance en bureautique
- ◇ Support aux utilisateurs en informatique
- ◇ Technicienne / Technicien de help desk en informatique
- ◇ Technicienne / Technicien de maintenance de réseaux informatiques,, de systèmes informatiques, ...
- ◇ Technicienne /Technicien support en bureautique, en systèmes téléinformatiques

**Correspondance code ROME :**

- ◇ I1401

**Savoirs**

- ◇ Lecture de plan, de schéma
- ◇ Utilisation de logiciels de gestion de parc informatique, de Gestion de Maintenance Assistée par Ordinateur Informatique (GMAO)
- ◇ Langage de programmation
- ◇ Micro-informatique
- ◇ Règles de sécurité Informatique et Télécoms
- ◇ Eléments de base en électricité, en électronique
- ◇ Technologie des fibres optiques. Procédures de déploiement d'installation
- ◇ Procédures relatives aux licences et garanties
- ◇ Normes qualité

**Compétences opérationnelles / Savoir-faire**

- ◇ Diagnostiquer à distance un dysfonctionnement informatique matériel ou logiciel
- ◇ Identifier les ressources nécessaires à la résolution du dysfonctionnement et aiguiller si besoin l'appel (maintenance sur site, technicien spécialisé, ...)
- ◇ Guider l'utilisateur pour résoudre le dysfonctionnement ou prendre le contrôle du système à distance
- ◇ Identifier les phases d'intervention à partir des informations du diagnostic help desk, de la hot line, des dossiers constructeur
- ◇ Changer ou réparer un élément ou un ensemble défectueux
- ◇ Configurer le poste de travail aux besoins de l'utilisateur et effectuer les tests de fonctionnement
- ◇ Effectuer les opérations de nettoyage et de réglage sur les matériels et équipements
- ◇ Renseigner les supports de suivi d'intervention et transmettre les informations au service concerné

**Prérequis**

- ◇ Etre titulaire du Baccalauréat ou d'un diplôme équivalent

**Parcours de Formation**

- ◇ DUT Informatique

**Exemples d'évolution**

- ◇ Cheffe / Chef d'équipe de help desk en informatique
- ◇ Responsable micro-informatique
- ◇ Superviseuse / Superviseur help desk en informatique
- ◇ Superviseuse / Superviseur hot line en informatique

**Notes :**

---



---



---



---



---