

TECHNICIEN(NE) DE MAINTENANCE INFORMATIQUE

Description du métier

Le technicien de maintenance informatique intervient sur le site client et/ou à distance (télémaintenance, téléassistance) sur les équipements informatiques Hardware (matériels et périphériques) et Software (logiciels).

Il a en charge des équipements ou des parcs d'équipements informatiques et/ou bureautiques. Il assure la préparation, l'installation et la configuration (standard ou spécifique) de nouveaux matériels et logiciels au sein de l'entreprise cliente. Il assure également la mise en réseau (mise en place des serveurs). Il effectue la maintenance des équipements et des serveurs. Il diagnostique les incidents, pannes et met en œuvre les actions correctives adaptées (réglages, réparations, nettoyage, remplacement). Selon les accords conclus avec le client, il effectue également le maintien des équipements à intervalles réguliers.

Il effectue les interventions dans les meilleurs délais possible afin d'affecter le moins possible les utilisateurs. Il participe à la garantie de la disponibilité permanente du système et du matériel informatique.

Selon les besoins, il accompagne les utilisateurs dans la prise en mains des systèmes, et les assiste également, en cas de pannes ou de difficultés rencontrées.

Activités associées

- Préparation et installation des nouveaux équipements informatiques (matériel, réseaux, logiciels) conformément aux besoins du client et des spécifications techniques.
- Diagnostic des incidents techniques et des pannes sur site et/ou distance.
- Identification et mise en œuvre des actions correctives dans les délais impartis.
- Maintien, mise à jour des équipements et préventions des incidents éventuels.
- Appui technique aux utilisateurs : nouveaux matériels, sécurité, logiciels et mises à jour.
- Suivi et transmission des informations relatives à l'avancement de ses activités auprès du client et de son responsable.

Autres appellations du métier

- Technicien de maintenance de systèmes informatiques
- Technicien de maintenance de réseaux informatiques
- Technicien de help desk en informatique
- Technicien support Hot Line
- Technicien support informatique
- Technicien GED

Accès au métier, formations

Profil recherché :

- Niveau bac (bac professionnel, brevet professionnel...) à bac+2 (BTS, DUT...) en informatique.
- Le technicien de maintenance informatique doit avoir une maîtrise large des différentes technologies qu'il aura à mettre en œuvre (matériels, réseau, logiciels) incluant, également, selon l'entreprise, le télécom et la téléphonie.
- Les certifications éditeurs en réseautique et en sécurité informatique sont de plus en plus recherchées et appréciées par les recruteurs.
- Il peut être nécessaire de posséder une habilitation électrique, travaux hors tension ou sous tension.
- Une pratique de l'anglais (vocabulaire technique) est recommandée.

Formations (liste non exhaustive) :

- BAC PRO - Systèmes numériques
- BTS - Systèmes numériques
- BTS Services informatiques aux organisations
- DEUST - Installation et maintenance des réseaux informatiques
- DUT Génie électrique et informatique industrielle, Informatique, ou Réseaux et télécommunications

Relations fonctionnelles internes /externes

En interne : Il intervient sous la responsabilité du chef d'équipe ou du responsable technique. Il travaille au sein d'une équipe de techniciens de maintenance. Il est en relation avec les différents métiers de l'entreprise : administrateur réseaux, intégrateur, chef de projet, commerciaux, logistique...

En externe : Il est en relation avec les services informatiques clients, les utilisateurs, et éventuellement avec les fournisseurs.

Mobilité professionnelle

Avec l'expérience, il peut évoluer vers les fonctions de chef d'équipe et de responsable technique.

Doté d'une expertise technique approfondie et doublée d'une compétence commerciale acquise par l'expérience et/ou la formation, le technicien de maintenance informatique peut évoluer vers les fonctions de technico-commercial. Il pourra aussi évoluer vers une fonction d'ingénieur maintenance et assurer des formations.

TECHNICIEN(NE) DE MAINTENANCE INFORMATIQUE

Compétences

PREPARER, INSTALLER, CONFIGURER DES EQUIPEMENTS INFORMATIQUES HARDWARE ET SOFTWARE

- Identifier les phases d'intervention et les ressources nécessaires à partir des informations du dossier technique.
- Préparer, organiser son intervention.
- Câbler et installer de nouveaux équipements, installer ou configurer un serveur réseau, implanter des logiciels, paramétrer un poste informatique.
- Mettre en service les équipements.
- Vérifier la conformité des installations.
- Gérer les droits d'utilisation des logiciels et les numéros de licences.

DIAGNOSTIQUER UN INCIDENT, UNE PANNE INFORMATIQUE ET METTRE EN ŒUVRE LES ACTIONS CORRECTIVES

- Localiser l'origine de l'incident et établir un diagnostic à distance ou sur site.
- Identifier des ressources nécessaires à la résolution d'un dysfonctionnement.
- Contrôler les stocks de matériels et de pièces détachées, passer les commandes.
- Informer les utilisateurs des risques d'indisponibilités liés aux actions de maintenance.
- Déployer des modes de fonctionnement dégradés (solution d'attente).
- Changer ou réparer un élément ou un ensemble défectueux.
- Utiliser les solutions permettant une prise en main à distance pour effectuer un dépannage.
- Effectuer des tests de contrôle.
- Assurer le suivi de fonctionnement.

ASSURER LE MAINTIEN DES EQUIPEMENTS

- Mener une veille technique et technologique : évolution des normes, nouveautés dans les solutions...
- Anticiper les défaillances et proposer des solutions d'amélioration pour adapter le matériel aux évolutions technologiques ou aux nouveaux emplois de l'entreprise, améliorer les performances, ajouter des fonctionnalités.
- Assurer l'optimisation et le bon fonctionnement des équipements.
- Effectuer les mises à jour.
- Veiller à la sécurité des équipements et des données.

ASSURER LE SUPPORT TECHNIQUE

- Le cas échéant, participer à des audits et apporter son expertise technique en soutien à l'équipe commerciale.
- Conseiller, former les utilisateurs en cas de prise de poste, d'évolution technologique du matériel. Le cas échéant
- Assister les utilisateurs (externes, internes) en cas de pannes, problèmes de fonctionnement ou de difficultés d'utilisation (du matériel ou des solutions logicielles).
- Rédiger et mettre à jour la documentation permettant de résoudre les incidents similaires ultérieurement et faciliter les prochaines interventions.

RENDRE COMPTE DE SES ACTIVITÉS

- Renseigner et transmettre les supports de suivi des activités.
- Transmettre les informations appropriées, signaler, alerter ou interroger les bons interlocuteurs (équipe, hiérarchie, différents services) en cas de besoin.

Facteurs d'évolution du métier

La technologie évolue rapidement, les matériels et les logiciels doivent être mis à jour régulièrement. Le technicien de maintenance informatique doit ainsi actualiser ses connaissances et développer ses compétences (notamment techniques GED, Cloud et sécurité informatique) en suivant la veille technologique et ses nouveautés pour rester performant à la fois dans les domaines de la maintenance réseaux, la maintenance système ou la maintenance matérielle.

Code ROME

I1401-Maintenance informatique et bureautique