

Autres appellations : Technicien support, Administrateur réseaux, Développeur

Mission

Le technicien informatique apporte une assistance et un support technique aux utilisateurs (à distance ou sur site) en vue d'optimiser l'utilisation des équipements informatiques et téléphoniques et le fonctionnement de l'infrastructure réseau. Il assure également l'installation, le dépannage et l'entretien du parc informatique (équipements, matériels, logiciels, périphériques, ...). Selon la taille du cabinet, il sera amené à exercer tout ou partie des activités.

Activités

Assistance et support aux utilisateurs

- Prend les appels des utilisateurs, identifie les incidents, reformule leur demande et assure la résolution des pannes (informatiques ou téléphoniques) : transmet les consignes par téléphone, prend la main à distance ou se déplace sur site le cas échéant
- Informe et oriente les utilisateurs sur les évolutions du système d'informations ou les pannes courantes: rédige les notices ou procédures d'utilisation des outils/logiciels informatiques
- Élabore, organise et planifie les formations pour les utilisateurs internes (nouveaux outils, formations permanentes, ...) : identifie les besoins à travers les demandes ou problèmes récurrents, définit les modules de formation (durée, niveaux des groupes, type de formation, ...), conçoit les supports et les animations pédagogiques, ajuste le contenu des formations selon les retours des participants
- Anime et/ou supervise et suit les sessions de formation

Administration des serveurs et maintenance du réseau informatique

- Surveille le bon fonctionnement des serveurs et des accès aux réseaux : définit les alertes, suit les flux et intervient en cas de problème (intrusion, dysfonctionnement, ...), contrôle les sauvegardes
- Organise l'occupation et la quantité de fichier autorisés : met en place des quotas
- Met à jour les bases de données (comptes de messagerie, identifiants réseaux, etc.)
- Supervise la maintenance du réseau : participe ou suit l'installation, le paramétrage, le déploiement et la maintenance des postes et applicatifs informatiques
- Maintient régulièrement à jour ses connaissances techniques : se tient informé des évolutions technologiques, rédige et/ou assure l'actualisation et le partage de la documentation et des actualités techniques
- Intervient ponctuellement lors de déploiements spécifiques (déménagements de site, fusion/rachat d'un cabinet, évolution ou changement de matériel ou de logiciels du parc, ...)

Développements informatiques

- Développe ou adapte des modules ou programmes applicatifs selon les besoins fonctionnels des utilisateurs : conçoit et propose des composants/applications, réalise les interfaces, assemble et procède aux tests unitaires dans le respect des charges et des délais
- Participe aux tests d'intégration, identifie et traite les dysfonctionnements rencontrés
- Rédige la documentation technique associée

Variabilité de l'emploi

Le technicien informatique peut également assurer:

- La gestion du parc informatique (matériel et logiciel) : organise, participe et/ou suit les inventaires physiques; répartit et contrôle le budget du parc, valide les commandes et suit les dépenses
- La supervision technique et le management d'une équipe de collaborateurs informatiques
- La vente de logiciels aux clients : prospecte, élabore et conclut les offres commerciales, supervise l'installation, manage les équipes informatiques et suit la réalisation des projets

Selon la taille et/ou l'organisation du cabinet, il peut être amené à assister la direction dans la définition d'un nouveau système d'informations (élaboration de cahiers des charges, interface avec le prestataire)

Compétences transverses

- Adaptation aux évolutions et outils technologiques
- Aisance rédactionnelle
- Sens du contact et de la relation client
- Disponibilité et adaptabilité
- Écoute et pédagogie
- Organisation
- Orientation client

Compétences techniques

- Administration des serveurs
- Anglais technique
- Droit des données informatiques
- Architecture fonctionnelle des métiers et de l'organisation interne du cabinet
- Applications et logiciels informatiques spécifiques (prise de main à distance...)
- Techniques et langage de programmation et de développement informatiques

Formation

Formations initiales

- Bac professionnel à Bac +3 en informatique (maintenance, administration des réseaux, développement)
- Master MIAGE (Méthodes informatiques appliquées à la gestion des entreprises)

Certification : pas de certification requise

Perspectives d'évolution

- Effectif en développement, accentué par le mouvement de concentration des cabinets et d'augmentation de leur taille moyenne