

I1401 - Maintenance informatique et bureautique

Appellations

- Agent / Agente de maintenance de machines de bureau
- Agent / Agente de maintenance de matériels de reprographie
- Agent / Agente de maintenance en bureautique
- Agent / Agente de maintenance en informatique
- Agent / Agente de maintenance sur systèmes d'impression et de reprographie
- Agent / Agente de maintenance sur télécopieurs
- Assistant / Assistante aux utilisateurs en informatique
- Assistant / Assistante micro-informatique
- Assistant / Assistante sur site informatique
- 📖 Chef d'équipe de help desk en informatique
- Correspondant / Correspondante micro-informatique
- Dépanneur / Dépanneuse en micro-informatique grand public
- Installateur / Installatrice de matériels de reprographie
- Responsable centre d'appels en maintenance informatique
- Responsable micro-informatique
- Superviseur / Superviseuse help desk en informatique
- Superviseur / Superviseuse hot line en informatique
- Support aux utilisateurs en informatique
- Support technique hot line en informatique
- Technicien / Technicienne assistance à la clientèle en informatique
- Technicien / Technicienne de Service Après Vente -SAV- en informatique
- Technicien / Technicienne de Service Après-Vente -SAV- en bureautique
- Technicien / Technicienne de help desk en informatique
- Technicien / Technicienne de hot line en informatique
- Technicien / Technicienne de maintenance de réseaux informatiques
- Technicien / Technicienne de maintenance de réseaux télématiques
- Technicien / Technicienne de maintenance de systèmes informatiques
- Technicien / Technicienne de maintenance en bureautique
- Technicien / Technicienne de maintenance en informatique
- Technicien / Technicienne de maintenance en matériel de bureau
- Technicien / Technicienne de maintenance en matériels informatiques
- Technicien / Technicienne de maintenance en micro-informatique
- Technicien / Technicienne de maintenance en micro-systèmes informatiques
- Technicien / Technicienne de maintenance en monétique
- 📖 Technicien / Technicienne en micro réseaux et bureautique
- Technicien / Technicienne en micro-informatique et bureautique
- 📖 Technicien / Technicienne en micro-informatique et réseaux
- Technicien / Technicienne en réseau local informatique
- Technicien / Technicienne en téléassistance en informatique
- Technicien / Technicienne support en bureautique
- Technicien / Technicienne support en systèmes téléinformatiques

Définition

Effectue le dépannage, l'entretien et l'installation d'équipements ou de parcs d'équipements informatiques ou bureautiques (matériels, logiciels, réseaux, ...), selon les règles de sécurité et la réglementation.
Peut conseiller, former et assister les utilisateurs (sur site, par télémaintenance, téléassistance, ...).
Peut assembler ou intégrer un équipement (configurations standards ou spécifiques, ...).
Peut coordonner une équipe.

Accès à l'emploi métier

Cet emploi/métier est accessible avec un diplôme de niveau Bac (Bac Professionnel, Brevet professionnel, ...) à Bac+2 (BTS, DUT) en informatique, électronique, électrotechnique, ...
Il est également accessible avec un CAP/BEP en bureautique, reprographie,... ou avec une expérience professionnelle dans le secteur de l'informatique.
Un diplôme de niveau BAC+2 à BAC+4 peut être requis pour les superviseurs et pour les responsables de centres d'appels.
Une habilitation aux risques d'origine électrique est souvent exigée.
La pratique de l'anglais (vocabulaire technique) peut être requise.

Conditions d'exercice de l'activité

L'activité de cet emploi/métier s'exerce au sein de sociétés de services (SSII, tierce maintenance, ...), de sociétés spécialisées en informatique (assembleurs, installateurs-intégrateurs, constructeurs de matériels, ...), de service de maintenance de sociétés, des armées, en contact avec différents services et intervenants (administratif, comptabilité, client, ...).
Elle peut impliquer des déplacements et être soumise à des astreintes.
Elle varie selon le type d'intervention (assistance hot line, help desk, intégration en atelier, sur plate-forme, déploiement sur sites clients, ...).

Activités et compétences de base

Activités

- 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

Compétences

Savoirs théoriques et procéduraux

- 📖 Informatique
 - Langage de programmation informatique
 - Micro-informatique
 - Règles de sécurité Informatique et Télécoms
 - Éléments de base en électricité
 - Éléments de base en électronique
 - Technologie des fibres optiques
- 📖 Procédures de déploiement d'installation
- 📖 Procédures relatives aux licences et garanties
- 📖 Normes qualité
- Savoirs de l'action
 - Lecture de plan, de schéma
 - Utilisation de logiciel de gestion de parc informatique
 - Utilisation de logiciels de gestion d'appels téléphoniques
 - Utilisation de logiciels de Gestion de Maintenance Assistée par Ordinateur - GMAO-

Activités et compétences de base

Activités	Compétences
	<p>Savoirs de l'action</p> <ul style="list-style-type: none">■ Utilisation d'appareils de mesure électrique (multimètre, ...)

Activités et compétences spécifiques

Activités	Compétences
<p>Intervenir dans le cadre d'un environnement d'exploitation :</p> <ul style="list-style-type: none">■ Aix■ AS 400■ Gcos■ HP-Ux■ Irix■ Linux■ MacOS■ MVS■ Solaris■ Unix■ Windows	
<p>Réaliser des interventions nécessitant une habilitation :</p> <ul style="list-style-type: none">■ Habilitation électrique, travaux hors tension (B0, B0V, B1 B1V, H0, ...)■ Habilitation électrique, travaux sous tension (B1T, BN, BR, H1T, ...)	
<p>Installer ou configurer des équipements informatiques, bureautiques :</p> <ul style="list-style-type: none">■ Configuration standard sur un poste de travail■ Equipement dans l'environnement client■ Serveur réseau	<p>Savoirs théoriques et procéduraux</p> <ul style="list-style-type: none">■ Principes d'intégration de matériels et de logiciels
<p>Intervenir dans le cadre d'une organisation :</p> <ul style="list-style-type: none">■ A distance■ Sur sites/clients	
<ul style="list-style-type: none">■ Assembler ou intégrer des composants d'équipements informatiques ou bureautiques	<p>Savoirs théoriques et procéduraux</p> <ul style="list-style-type: none">■ Eléments de base en mécanique générale

Activités et compétences spécifiques

Activités	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> Effectuer un câblage réseau de matériels informatiques ou bureautiques 	Savoirs théoriques et procéduraux <ul style="list-style-type: none"> Connectique
<ul style="list-style-type: none"> Evaluer des coûts et délais de remise en état et établir un devis d'intervention 	Savoirs de l'action <ul style="list-style-type: none"> Chiffrage/calcul de coût
 Mettre en oeuvre des modes de fonctionnement dégradés (solution d'attente) d'un équipement informatique ou bureautique	
<ul style="list-style-type: none"> Renseigner un système de suivi de stocks (sortie de pièces détachées, ...) 	Savoirs de l'action <ul style="list-style-type: none"> Utilisation de logiciels de gestion de stocks
<ul style="list-style-type: none"> Former à l'utilisation de systèmes ou d'équipements informatiques ou bureautiques 	
<ul style="list-style-type: none"> Apporter un appui technique dans l'élaboration d'une proposition commerciale 	
<ul style="list-style-type: none"> Coordonner l'activité d'une équipe 	

Environnements de travail

Structures	Secteurs	Conditions
<ul style="list-style-type: none"> Centre d'appels Entreprise industrielle Fabricant assembleur Société de Services en Ingénierie Informatique -SSII- 	<ul style="list-style-type: none"> Administration / Services de l'Etat Armée Commerce/grande distribution Commerce/vente Constructeur de matériel informatique Informatique et télécommunications 	<ul style="list-style-type: none"> Au domicile de particulier

Mobilité professionnelle

Emplois / Métiers proches

Fiche ROME	Fiches ROME Proches
I1401 - Maintenance informatique et bureautique ■ Toutes les appellations	I1307 - Installation et maintenance télécoms et courants faibles — Toutes les appellations

Emplois / Métiers envisageables si évolution

Fiche ROME	Fiches ROME envisageables si évolution
I1401 - Maintenance informatique et bureautique ■ Toutes les appellations	D1402 - Relation commerciale grands comptes et entreprises — Conseiller commercial / Conseillère commerciale en biens d'équipement auprès des entreprises
I1401 - Maintenance informatique et bureautique ■ Toutes les appellations	D1407 - Relation technico-commerciale — Toutes les appellations
I1401 - Maintenance informatique et bureautique ■ Toutes les appellations	H1101 - Assistance et support technique client — Toutes les appellations
I1401 - Maintenance informatique et bureautique ■ Toutes les appellations	I1402 - Réparation de biens électrodomestiques — Toutes les appellations
I1401 - Maintenance informatique et bureautique ■ Toutes les appellations	K2109 - Enseignement technique et professionnel — Toutes les appellations
I1401 - Maintenance informatique et bureautique ■ Toutes les appellations	K2111 - Formation professionnelle — Formateur / Formatrice bureautique — Formateur / Formatrice informatique
I1401 - Maintenance informatique et bureautique ■ Toutes les appellations	M1810 - Production et exploitation de systèmes d'information — Toutes les appellations