

*Postes rattachés au métier : Coordinateur support IT, Chargé de support siège*

## MISSION GÉNÉRALE

Le chargé de support assure un rôle de conseil, d'assistance, d'information, de formation et d'alerte. Il peut intervenir directement sur tout ou partie d'un projet qui relève de son domaine d'expertise. Il administre et exploite les moyens informatiques. Il crée de la valeur de service pour ses clients.

## ACTIVITÉS PRINCIPALES \*

### Administration et maintenance

- Assure la gestion du parc informatique, de la maintenance des matériels et de leur évolution
- Assure la gestion du parc de téléphonie fixe et mobile
- Réceptionne, analyse et prend en charge les anomalies remontées
- Résout et clôture les incidents de son périmètre
- Escalade au besoin au niveau supérieur
- Applique les règles pour l'utilisation des outils conformément aux normes et standards
- Propose des améliorations et des actions correctrices

### Exploitation et contrôle

- Traite les incidents (tickets et résolution)
- Assure un reporting sur les incidents : nombre, types...
- Assiste et conseille les utilisateurs à propos des fonctionnalités et des services

\* Les activités mentionnées peuvent être réalisées en totalité ou partiellement

## COMPÉTENCES MÉTIER

- Architecture fonctionnelle SI
- Supervision et administration d'un système d'information
- Gestion des incidents / anomalies
- Technologies et protocoles réseaux
- Logiciels spécifiques
- Règles de sécurité informatique
- Outils bureautiques
- Anglais

## COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES/SOFT SKILLS

- Analyse et synthèse
- Rigueur
- Réactivité
- Communication orale
- Communication écrite
- Ambassadeur des valeurs d'entreprise

## CHEMINS DE CARRIÈRE POSSIBLES

## Passerelle entrante

## Passerelle sortante

- Administrateur applicatif
- Administrateur technique
- Chef de projet IT

Degré de proximité par rapport au métier