



- Informaticien
- **Assistant micro-informatique**
- Responsable/Directeur informatique

Intitulé du métier

Assistant micro-informatique

Autres appellations du métier

Assistant micro-ordinateur, assistant utilisateur, assistant hot-line, informaticien d'exploitation

Définition ou description synthétique du métier

L'assistant micro-informatique apporte une assistance technique. Il est chargé de gérer les problèmes rencontrés par les utilisateurs notamment lors des phases d'installation et de mises à jour des produits ou d'anomalies. Il intervient sur tous les équipements de back-office mais également sur les réseaux des caisses.

Accès au métier

Ce métier est accessible à partir d'un niveau Bac à Bac + 3. Les diplômes de type BTS ou DUT sont appréciés.

Conditions de travail

Le métier s'effectue le plus souvent sur un ordinateur. Il peut être soumis à des variations de charge selon les problèmes techniques rencontrés.

Relations fonctionnelles internes et/ou externes

En interne, les relations se font avec l'ensemble du personnel informatique mais occasionnellement avec toutes les autres entités.

En externe, des relations peuvent avoir lieu avec des fournisseurs ou des sous-traitants.

Activités communes (cœur de métier), regroupées en domaines d'activités

Assistance

- Assister les utilisateurs
- Diagnostiquer les causes de dysfonctionnements décrits
- Suivre les procédures techniques
- Mettre en œuvre les mesures correctives prévues
- Rédiger des procédures techniques
- Assurer le suivi de son activité
- Participer à l'animation de formation

Compétences

Savoirs théoriques et procéduraux

- Connaître l'anglais technique
- Maîtriser les outils informatiques utilisés
- Connaître l'ensemble des équipements logiciels et matériels (réseaux, périphériques, ordinateurs,...)
- Connaître les procédures techniques

Savoirs de l'action

- Maîtriser le domaine applicatif
- S'adapter de manière permanente aux nouvelles technologies
- Suivre les normes, méthodes, outils et procédures afin de diagnostiquer le problème
- Suivre les procédures et analyser les résultats de la recherche
- Savoir intervenir rapidement afin de limiter les incidences pour les utilisateurs
- Contrôler et valider avec les utilisateurs la remise en fonction

Compétences relationnelles et comportementales

- Avoir de la méthode dans son diagnostic
- Savoir reformuler le problème identifié par les utilisateurs
- Bien appréhender le problème de l'utilisateur
- Être réactif afin de minimiser le temps de dysfonctionnement
- Montrer à l'utilisateur que le problème est pris en charge

Environnement de travail

Selon la taille du magasin, les matériels informatiques peuvent être plus ou moins nombreux et selon l'activité, plus ou moins complexes à gérer. Cette activité peut être gérée à distance par téléphone ou mail.