

## Métier

# CHARGE DE SUPPORT INFORMATIQUE

## Évolutions possibles

### Au sein du métier

- [CORRESPONDANT SI TERRITORIAL IV.A \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER SUPPORT III.2 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER SUPPORT III.3 \(H/F\)](#)
- [CORRESPONDANT SI TERRITORIAL III.3 \(H/F\)](#)
- [TECHNICIEN SI II.2 \(H/F\)](#)
- [TECHNICIEN SI II.3 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER SUPPORT III.1 \(H/F\)](#)
- [TECHNICIEN SI III.1 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER SUPPORT II.3 \(H/F\)](#)
- [TECHNICIEN SI II.1 \(H/F\)](#)

### A compétences proches

- [RESPONSABLE SI SERVICES AU CLIENT](#)
- [MANAGER SI](#)

### Vers une nouvelle orientation

- [ENCADRANT LOGISTIQUE](#)

## Raisons d'être

Garantir le déploiement et l'utilisation optimale des matériels, logiciels et applications relevant de son territoire d'intervention en apportant conseil et support aux utilisateurs en fonctionnement opérationnel et/ou lors de déploiement.

## Missions

### CONTRIBUER AU DÉPLOIEMENT DES MATÉRIELS ET ÉQUIPEMENTS INFORMATIQUES:

- Installer ou superviser l'installation des logiciels, applications ou matériels
- Accompagner les utilisateurs dans la prise en main de l'équipement et/ou du service
- Réaliser un bilan de mise en place de l'équipement et/ou du service
- Maintenir les matériels et équipements
- Consolider et faire remonter aux services concernés les demandes d'évolution des utilisateurs sur son territoire

### FOURNIR UNE ASSISTANCE ET UN APPUI FONCTIONNEL AUX UTILISATEURS:

- Réaliser les supports d'information, d'utilisation et de formation destinés aux utilisateurs et services techniques
- Participer à l'élaboration des mesures d'accompagnement aux utilisateurs (identification des besoins, formations, etc.)
- Veiller à la diffusion et à l'appropriation de la documentation par les utilisateurs
- Réceptionner et traiter les demandes formulées par les utilisateurs (problèmes, incidents, renseignements, etc.)
- Conseiller les utilisateurs sur les moyens d'optimiser leur utilisation des logiciels et applications

### RÉALISER LE SUIVI DE LA QUALITÉ ET DE LA SÉCURITÉ:

- Elaborer des tableaux de bord qualité et sécurité
- Contrôler le suivi de la qualité de service (analyse des tableaux de bord, du reporting des incidents, etc.)
- Veiller au respect des normes et procédures par les utilisateurs
- Analyser les besoins d'adaptation des logiciels et matériels et les transmettre à ses interlocuteurs MOA
- Proposer des solutions visant à optimiser l'utilisation des logiciels et matériels

## Famille

### Répartition des effectifs

- ☐ Groupe - siege
- ☐ Banque postale
- ☐ Services-Courrier-Colis
- ☐ Bgpn reseau

### Effectif du métier

De 1000 à 9999