

Description de Fonction

Organisation :	CP 336
Fonction :	Assistant IT
Code :	CP 336- 007a
Date :	Juin 2016

BUT

Garantir la configuration de l'infrastructure IT et soutenir les utilisateurs finaux lors de rapports de bugs afin de soutenir un maximum les utilisateurs finaux dans leur travail au sein de l'organisation.

RESPONSABILITÉS/TÂCHES PRINCIPALES

- Installe et configure le matériel informatique et les logiciels pour l'utilisateur final et le soutient e.a.:
 - configure le matériel informatique et les logiciels
 - installe le matériel informatique et les logiciels à l'utilisateur final
 - donne les droits d'accès et d'utilisation dans le cadre prévu
 - développe les procédures et/ou manuels simples
 - fournit aux utilisateurs finaux les informations et la documentation nécessaire
 - reçoit les rapports de bugs, les analyse avec l'utilisateur
 - corrige les bugs (à distance ou sur place) (1^{ère} ligne) ou redirige
 - prévoit la communication nécessaire et le traitement administratif des rapports de bugs

- Suit le fonctionnement des serveurs et fait des back-ups e.a. :
 - vérifie le bon fonctionnement des serveurs et procède à des contrôles physiques si nécessaire
 - résout les bugs lui-même si possible ou contacte le partenaire externe
 - fait des back-ups aux moments opportuns et conserve les bandes de sauvegarde

- Soutient l'introduction de changements ou d'innovations e.a. :
 - effectue des mises à jour des logiciels
 - suggère de nouvelles applications sur base du feedback des utilisateurs, de ses propres connaissances,...
 - soutient le développement et le déploiement de nouvelles applications comme membre d'une équipe de projet
 - reste informé au sujet des développements dans son propre domaine

- S'occupe de l'administration utile quant à ses propres travaux
 - enregistre les données, informations, rapports et suit les dossiers
 - veille au stock nécessaire de matériel (encre, papier,...) et soumet les commandes au responsable si nécessaire
 - reçoit et contrôle les livraisons du matériel commandé par ses soins

CRITÈRES

Niveau des responsabilités

- De l'installation et la configuration du matériel et des logiciels
- Du soutien des utilisateurs finaux
- Du suivi di fonctionnement des serveurs et des back-ups
- De l'assistance dans les projets d'implémentation ou de renouvellement

Conséquences éventuelles de décisions erronées et/ou d'activités réalisées de manière incorrecte :

- Une installation ou un entretien défectueux peuvent mener au mécontentement des collaborateurs et à des interruptions des activités de l'entreprise
- Un mauvais suivi des serveurs ou des back-ups peut mener à des problèmes de réseau et à des pertes de données
- Fournir un accès à un utilisateur non-autorisé peut mener à l'abus de données confidentielles

Connaissances

- Connaissance du matériel informatique et des logiciels utilisés
- Connaissance des serveurs et des logiciels spécifiques pour leur suivi
- Connaissance des directives internes concernant les accès aux utilisateurs
- Connaissance des techniques de communication

Résolution des problèmes

- Pouvoir fixer des priorités et garder un aperçu de la grande diversité des missions et des problèmes
- Pouvoir analyser les questions des utilisateurs
- Pouvoir obtenir suffisamment d'informations sur les rapports de bugs et donner un feedback clair des solutions techniques
- Pouvoir agir comme premier point de contact pour aborder/encadrer les réactions des utilisateurs

Communication

Contacts internes

- A des contacts quotidiens avec les collaborateurs en cas d'installation, de configuration, de support
- A des contacts réguliers avec le responsable en cas de problèmes complexes et pour discuter de suggestions ou des rapports

Contacts externes

- A des contacts réguliers avec les fournisseurs pour remédier aux problèmes ou pour soutenir les projets en cours (pas de responsabilité finale)

Aptitudes spécifiques

Pas d'application

Inconvénients

Pas d'application