
Mission

Faciliter l'appropriation et l'utilisation des systèmes, logiciels et applications informatiques au sein de l'entreprise en apportant appui et conseils.

G5. SUPPORT ET ASSISTANCE AUX UTILISATEURS

Exemples d'intitulés des métiers

- Assistant.e fonctionnel.le
- Technicien.ne support utilisateurs

Illustrations d'activités mises en œuvre

Assistance aux utilisateurs	Assurer la réception des incidents (ruptures du service habituellement rendu) ou difficultés déclarés par les utilisateurs
	Traiter les incidents ou anomalies : diagnostic, identification, information, résolution, formulation
	Transférer si nécessaire la prise en charge vers les ressources capables d'y apporter une solution
	Effectuer le suivi des incidents et du traitement des appels des utilisateurs et exploiter la base d'incidents : relances, consolidation, analyse de tendance
	Émettre des demandes d'actions préventives de fond
Assistance fonctionnelle	Apporter aux utilisateurs une aide en matière d'utilisation de logiciels et contribuer à résoudre toute difficulté que celui-ci rencontre.
	Recenser et répercuter les améliorations fonctionnelles souhaitées
	Contrôler la qualité et de la performance du fonctionnement des applications
Conseil, accompagnement et aide à la décision	Assister et conseiller dans le choix et l'utilisation des méthodes
	Former aux nouvelles technologies et systèmes
	Participer aux études et développement, à la conduite d'études ponctuelles
Veille et développement	Effectuer une veille technologique sur son domaine et proposer des évolutions

Exemples de connaissances et compétences professionnelles mobilisées

- Les schémas d'organisation des systèmes d'information utilisateurs
- Les logiciels bureautiques et métiers utilisés dans l'entreprise
- Les procédures d'assistance à l'utilisateur
- Les techniques d'expression orale et téléphonique
- Détecter et diagnostiquer des défauts, pannes ou anomalies des systèmes, matériels ou applications informatiques
- Identifier et proposer des solutions répondant aux besoins du client ou de l'utilisateur
- Exploiter et tenir à jour une base de données
- Faciliter la compréhension et faire preuve de pédagogie
- Traiter rapidement les incidents et situations d'urgence

Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

Diplômes ou certifications de niveau bac à bac +3 (niveaux 4 à 6) dans le domaine informatique et réseaux (installation et maintenance), informatique et réseaux, Services informatiques aux organisations, Réseau et BDD, Administration systèmes, Informatique embarquée, etc.

Expérience professionnelle antérieure au sein des sociétés d'assurances

Autres métiers du domaine Systèmes d'information et appui à la transformation digitale (G)
Relation client et opérations d'assurances (C)
Indemnisation, prestations et solutions d'accompagnement (D)

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres métiers

Autres métiers du domaine Systèmes d'information et appui à la transformation digitale (G)
Organisation des métiers et optimisation des processus (M1)

Dimension relationnelle des métiers

Relations quotidiennes avec les utilisateurs des applications IT de l'entreprise (internes ou externes)
Relations internes avec les autres métiers des systèmes d'information
Relations possibles avec des prestataires extérieurs