

Support Help-desk / Chargé de support

Description

La personne travaillant dans un helpdesk est souvent un technicien informatique qui travaille dans un centre d'appel ou un service desk (Help-desk). Il est chargé de dépanner les utilisateurs à distance (généralement par téléphone) dans leurs utilisations d'outils informatiques, notamment en cas de panne. On parle de support 1^{er} niveau.

La plupart du temps, le support helpdesk ne gère que les problèmes techniques de base, c'est-à-dire qu'il prend connaissance de l'identité de l'appelant et du problème rencontré, puis les consigne dans une base de données (outil de ticketing /gestion des incidents). Aidé par une base de connaissances recensant les principales questions/ réponses, il diagnostique le problème et tente de trouver une solution dans un délai qui lui est fixé par son employeur à travers des SLA (Service Level Agreement). Il peut aussi être amené à commander et faire changer les pièces défectueuses. Au-delà du délai ou en cas de compétences insuffisantes, le problème est acheminé à un expert/spécialiste (support 2^{ème} niveau), chargé de résoudre les problèmes plus importants.

Dans certains cas, il aura pour mission la maintenance et l'assistance technique. Il pourrait aussi devoir installer du nouveau matériel, former les utilisateurs ou encore surveiller et limiter la propagation de virus, voire les éliminer.

Enfin, Il peut également assister l'utilisateur dans l'emploi des logiciels au moment de leur installation et résoudre les différents petits problèmes susceptibles de survenir par la suite. Il est la première personne de contact pour tous les problèmes.

Compétences :

- Exploitation des services des TIC
- Exploitation des applications

En plus de compétences générales en informatique et principalement concernant les postes de travail. Il a une connaissance des « best practice » ITIL et plus particulièrement la gestion des incidents, ainsi que des problèmes et des changements. Idéalement, il parle au moins une seconde langue et à des connaissances techniques dans les domaines suivants :

- Système d'exploitation (Windows ou MAC): installation, configuration et administration des postes de travail
- Applications bureautiques (MS Office)
- Outils ticketing
- Anti-virus

Tâches principales :

- Réceptionner les messages et les téléphones de dérangement, les questions et les souhaits de modification des utilisateurs.
- Saisir les informations nécessaires.
- Faire une analyse préliminaire et éliminer les pannes simples. Répondre aux questions et mettre en place les éventuelles solutions préventives.
- Transmettre les incidents aux services concernés (Support 2^{ème} niveau).
- Expliquer aux utilisateurs l'utilisation des applications et des moyens techniques
- Dans certains cas donner des autorisations d'accès.

Formation :

Apprentissage de CFC d'Informaticien en entreprise ou en école technique, Technicien IT en formation continue (Ecole privée).

Perspectives professionnelles :

- Les services desk/help-desk des entreprises
- Les Call center

Perfectionnements :

- Certification constructeur (Certification Microsoft Windows Seven, MOS - Office, etc.)
- Technicien ES
- Formation spécifique

Évolution

Après plusieurs années d'expérience, il est possible d'évoluer vers les rôles ci-dessous :

- Support 2^{ème} niveau
- Responsable d'équipe service desk

Qualités requises

- Capacité relationnelle et de communication
- Capacité à analyser et à résoudre les problèmes
- Capacité d'adaptation à l'évolution technique
- Capacité pédagogique