

CPNAE – CP218
ORBA – DESCRIPTION DE FONCTION

Fonction : Opérateur ICT (h/f)

Gamme de fonction : Informatique

Code fonction : 06.03.01

Date : 24/09/2009

Place dans l'organisation **Chef direct** : Responsable ICT.
Subordonnés: aucun.

But de la fonction

- Exécuter les tâches de routine au niveau du hardware et des logiciels et prodiguer une assistance de premier niveau aux utilisateurs afin d'assurer un bon déroulement du traitement des données et de l'informatisation.

Nature des activités/ responsabilités

- Mettre en état de marche les ordinateurs et les garder opérationnels ainsi que le réseau de communication et les périphériques.
- Surveiller le traitement de l'information.
- Répondre aux questions des utilisateurs et résoudre les différents problèmes des utilisateurs finaux.
- Localiser les pannes et (si possible) y remédier.

Interaction sociale

- Informer et conseiller les utilisateurs et les clients internes concernant les manipulations incorrectes et les erreurs. Discuter des problèmes de traitement dus aux pannes du matériel et des logiciels avec des experts internes, des fournisseurs et des programmeurs. Egalement en anglais.

Aptitudes spécifiques/ exigences

- Utiliser et régler les ordinateurs et les périphériques.

	applications bureautiques	base de données	logiciels spécialisés et propres à l'organisation
base approfondi professionnel	x	x	x

- Contrôler avec soin l'output de l'ordinateur. Suivre (avec attention) plusieurs processus IT qui se déroulent simultanément.

▪ **Tâches principales**

- Mettre les ordinateurs en état de marche et les garder opérationnels ainsi que le réseau de communication et les périphériques, de telle manière que, les facilités soient mis à disposition des utilisateurs, que les traitements puissent avoir lieu à temps et qu'une utilisation efficace des appareils soit réalisable. Cela comporte e.a.:
 - mettre les appareils en/et hors service, charger les imprimantes, les tape units, les disquettes, etc.;
 - contrôler les missions par rapport aux erreurs et signaler les inexactitudes aux clients;
 - maintenir la communication relative aux systèmes d'opération;
 - diriger l'utilisation centrale et décentralisée, tout en tenant compte des priorités des missions;
 - introduire des programmes/logiciels d'essai et de production et exécuter les conversions;
 - exécuter la procédure de contrôle et de sécurité.

- Surveiller le traitement de l'information, afin que l'output de l'ordinateur réponde aux diverses exigences de l'utilisateur, c.à.d. contrôler l'output et intervenir lors d'anomalies des procédures.

- Répondre aux questions des utilisateurs et résoudre les différents problèmes des utilisateurs finaux de manière à assurer une assistance de premier niveau concernant les applications informatiques (software). Cela implique notamment :
 - réceptionner les demandes d'assistance téléphoniques ;
 - s'informer à propos des problèmes signalés par l'utilisateur ;
 - analyser le problème et poser un diagnostic ;
 - résoudre les problèmes/pannes par téléphone et éventuellement sur place ; conseiller les utilisateurs ;
 - veiller à l'évolution des priorités fixées et des travaux.

- Localiser les pannes et (si possible) y remédier afin que les appareils et les logiciels soient le plus rapidement possible, et sans conséquences, remis à disposition. Cela comporte e.a.:
 - déterminer l'origine probable de la panne;
 - localiser et résoudre la panne du hardware; éventuellement contacter les experts internes ou les fournisseurs;
 - en cas de panne des logiciels, vérifier si le travail peut reprendre et/ou contacter un expert interne ou un programmeur si le problème ne peut être résolu.

Inconvénients :

- Position unilatérale et fatigue pour les yeux et le dos en travaillant devant un écran pendant une partie importante de la journée.
- Etre gêné par le rythme accéléré de travail et la tension accrue au moment de résoudre les problèmes.