



ASSISTANT SUPPORT SI (H/F)

Autre(s) appellation(s) : Conseiller support technique (H/F) ; Assistant fonctionnel (H/F)

Il/elle participe à garantir le bon fonctionnement des systèmes informatiques de l'entreprise et assiste les équipes dans leur utilisation. Il/elle contribue, par ailleurs, à optimiser techniquement des outils associés.

➤ Accès à l'emploi

Les formations/certifications courantes pour accéder à l'emploi (cette liste n'étant pas exhaustive) sont :

- RNCP36716 - Technicien informatique en installation, maintenance et support (niv.5)
- RNCP34602 - Gestionnaire en maintenance et support informatique (niv.5)

Expérience professionnelle souhaitée dans le domaine visé
Pratique de l'anglais souhaitée

➤ Relations fonctionnelles

L'assistant support SI (H/F) intervient sous la responsabilité du responsable SI (H/F)

Relations internes :

- En lien avec les filières « SI IT », « Marketing et expérience client », « Supply Chain », « Fonctions support », « Développement commercial »

Relations externes :

- Clients
- Prestataires

➤ Mobilité professionnelle

L'assistant support SI (H/F) peut évoluer vers ces emplois (cette liste n'étant pas exhaustive) :

- Chef de projet informatique (H/F)

Avec l'expérience et une formation complémentaire notamment en management, l'assistant support SI (H/F) peut progressivement évoluer vers les emplois suivants :

- Développeur (H/F)
- Chef d'équipe (H/F)





➤ Activités & compétences techniques



En fonction du contexte de l'entreprise et du poste concerné, la personne peut exercer tout ou partie des activités suivantes :

Construire les solutions et les outils nécessaires à la gestion des données

- Recueillir les besoins des métiers en termes de données et appréhender la stratégie d'entreprise

Participer à garantir le bon fonctionnement des systèmes d'information

- Participer à la mise en place des outils et solutions informatiques et digitales
- Assurer le suivi des mises à jour des logiciels et outils ainsi que leur bon fonctionnement
- Participer à la gestion des droits d'accès en respectant les politiques de sécurité établies par l'entreprise
- Enregistrer et catégoriser les tickets incidents signalés par les utilisateurs
- Diagnostiquer les demandes d'assistance et orienter vers le service technique si besoin
- Assurer une résolution efficace des incidents et le suivi des demandes d'assistances

Apporter une assistance technique aux différentes équipes métiers

- Maintenir une documentation précise des procédures d'utilisation et des configurations système
- Mettre à jour la documentation des solutions aux problèmes récurrents
- Contribuer à l'élaboration de la formation aux nouveaux systèmes et mises à jour logicielles
- Accompagner et/ou guider les équipes métiers dans l'utilisation des systèmes d'information
- Garantir la satisfaction des utilisateurs en veillant aux délais de résolution

Participer à l'amélioration des solutions et outils des systèmes d'information

- Remonter les problèmes récurrents à la hiérarchie
- Réaliser la veille technologique continue sur les outils et les solutions
- Proposer des recommandations d'amélioration



➤ Compétences comportementales

- + Capacité d'analyse
- + Réactivité
- + Aisance relationnelle
- + Rigueur, organisation, gestion des priorités

