

Technicien Support En Numérique

Certification visée	TSEN fiche RNCP N° 34396	Niveau	4
---------------------	---------------------------------	--------	---

Cette qualification correspond à un poste de technicien de proximité. Exécutant sous les ordres d'un chef d'équipe ou d'un technicien supérieur il doit suivre les procédures qui lui sont fixées, travailler méthodiquement et faire preuve d'une bonne communication avec les utilisateurs finaux.

BC1 : Déploiement des matériels numériques et logiciels associés.

Compétences attestées	Contextes et critères d'évaluation
Suivre une méthode de travail pour installer et mettre en route des matériels numériques et les logiciels associés. Analyser et synthétiser des informations d'ordre technique. Se référer rigoureusement aux notices techniques. Se conformer strictement à des processus logiques et méthodologiques.	Le chef d'équipe ou le chef de projet déploiement contrôle qu'une fiche d'intervention est dûment renseignée. Le matériel et le système d'exploitation sont opérationnels. Une méthode de travail est utilisée.
Respecter les processus métier du client.	Le responsable du parc ou l'utilisateur final contrôle que la culture d'entreprise est comprise et appliquée.
Savoir renseigner les documents de suivi de déploiement.	Le chef d'équipe ou le chef de projet déploiement contrôle que la fiche d'intervention est rendue et correctement renseignée.
Partager des ressources numériques entre plusieurs utilisateurs.	Le chef d'équipe ou le chef de projet déploiement contrôle que les données sur le réseau ou sur le Cloud sont accessibles.
S'adapter au besoin réel du client.	L'utilisateur est satisfait.
Pouvoir assurer la confidentialité des données et des applications personnelles.	Le responsable qualité ou le client vérifie que la charte informatique est respectée.
Interconnecter les postes informatiques, les périphériques réseaux et les terminaux mobiles. Respecter les protocoles réseau.	Le chef de projet déploiement contrôle que l'interconnexion est opérationnelle.
Respecter le processus de déploiement des logiciels conformément à la gestion des licences et des autorisations de l'entreprise. Intégrer et configurer des logiciels adaptés aux besoins de l'entreprise.	Le gestionnaire de parc vérifie que les logiciels déployés sont opérationnels et que la gestion des licences est respectée dans les délais impartis.

BC2 : Exploitation des équipements numériques et logiciels associés.

Compétences attestées	Contextes et critères d'évaluation
Faire l'échange standard ou la remise en état d'éléments électriques, électroniques ou mécaniques défectueux.	Le matériel est de nouveau opérationnel. Une méthode de maintenance est utilisée.
Savoir renseigner les documents de suivi de matériels.	La fiche d'ordre de réparation est rendue et correctement renseignée.
Identifier la version du système d'exploitation ou du logiciel à mettre à jour. Se référer aux procédures existantes, respecter les processus de mise à jour système et logiciel.	Le gestionnaire de parc vérifie que les systèmes et logiciels sont à jour et opérationnels. Les procédures de mise à jour ont été respectées.

Mettre en œuvre les solutions de sauvegarde en respectant la politique de sauvegardes et de restaurations de l'entreprise.	Le responsable d'exploitation contrôle que les données sont disponibles, pertinentes et fiables.
Identifier les données utilisateur à sauvegarder et restaurer lors des interventions.	L'utilisateur constate que ses données sont disponibles, accessibles. La confidentialité des informations restaurées est respectée.
Se référer aux procédures existantes d'entretien préventif. Comprendre un ou plusieurs langages informatiques.	La fiche d'entretien préventif est rendue et correctement renseignée. Les résultats produits sont conformes aux attentes.

BC3 : Assistance auprès des utilisateurs d'équipements numériques et logiciels associés.

Compétences attestées	Contextes et critères d'évaluation
Localiser et diagnostiquer la cause d'un dysfonctionnement. Identifier la solution au problème. Appliquer une procédure de tests aux différents stades de l'intervention.	Le superviseur contrôle qu'une méthode de diagnostic est utilisée. La solution mise en œuvre est adaptée au problème ou il est escaladé au niveau supérieur de support s'il est trop complexe. L'incident est validé et clôturé.
Conseiller et assister techniquement l'utilisateur en sachant intégrer les données liées à son environnement professionnel.	Le responsable de support contrôle que l'utilisateur est pris en charge rapidement. L'utilisateur est satisfait après enquête.
Utiliser des logiciels de prise en main à distance. Respecter les modalités d'usage au niveau juridique.	L'utilisateur est satisfait après l'intervention. Les exigences RGPD sont respectées.
Connaître la charte de sécurité informatique de l'entreprise Connaître les technologies en relation directe avec son métier. Utiliser de pédagogie pour transmettre les consignes inhérentes à la sécurité de son environnement de travail et de celui des utilisateurs.	Le responsable d'exploitation s'est assuré que l'environnement de travail est sécurisé. L'utilisateur est sensibilisé, impliqué et acteur de la sécurité du numérique.
Savoir se faire comprendre. Pratiquer la veille technologique. Savoir dialoguer dans le cadre des relations avec la clientèle. Comprendre l'anglais technique. Pouvoir communiquer en anglais.	Les notices techniques sont comprises. Des conversations techniques avec des clients ou des fournisseurs sont tenues. TOEIC Bridge obtenu >150

BC4 : Suivi administratif de déploiement, exploitation et assistance sur équipement numériques et logiciels associés

Compétences attestées	Contextes et critères d'évaluation
Savoir vérifier la livraison selon la commande du client.	Le gestionnaire du parc vérifie l'absence d'écart entre le bon de commande et le bon de livraison. Le BL est signé et classé.
Noter des entrées ou sorties de matériels ou de fournitures selon une procédure établie.	Le gestionnaire du parc vérifie l'absence de rupture de stock et d'écart d'inventaire.
Renseigner les documents de suivi ou le logiciel de ticketing correctement.	Le responsable support vérifie que la fiche d'intervention est signée par l'utilisateur ou le client. Le ticket est correctement clôturé.

Le métier visé est-il compris ?

Oui / Non

Les expériences vécues concourent-elles à la couverture du champ de compétences ?

Oui / Non