

24 heures dans la peau d'un technicien informatique

Histoire de vous plonger un peu plus dans le bain, passez une journée dans la peau d'un Technicien informatique.

Ici, pas de compétences à valider, vous allez explorer le quotidien de votre futur métier, afin de mieux appréhender les différentes tâches auxquelles vous serez confrontés et de comprendre les qualités nécessaires pour faire un bon Technicien informatique

Instructions :

Pour vous assurer d'avoir bien compris en quoi consistait le métier de Technicien informatique, prêtez attention aux éléments suivants :

- l'emploi du temps,
- la nature des activités,
- votre rôle au sein de l'équipe avec laquelle vous travaillez.

Afin de pouvoir résumer ce que vous avez retenu, vous faites une présentation du métier tel que vous l'avez compris pendant ce projet, ainsi qu'une courte vidéo de présentation d'une minute.

Mise en Situation :

Vous travaillez depuis deux ans en tant que Technicien informatique dans le service informatique d'une entreprise de taille moyenne. Cela signifie que c'est à vous de préparer les ordinateurs et les téléphones pour les salariés d'autres entreprises. Vous surveillez également les éléments d'infrastructure (serveurs, concentrateurs, réseaux, accès à Internet, accès WiFi, sauvegardes, etc.), et vous répondez également aux difficultés et questions des utilisateurs.

Déroulement de la journée "type" du Technicien informatique :

08:00 - 09:00 : Prise de connaissance des urgences

Comme tous les jours, vous vous connectez au système de gestion des tickets et à votre messagerie et prenez connaissance des demandes arrivées depuis votre départ la veille au soir. Vous devez en permanence ajuster vos priorités et votre emploi du temps pour parer aux demandes les plus urgentes. Vous avez de nombreux tickets dont certains vous ont déjà été assignés.

09:00 - 09:30 : Réunion de Service Hebdomadaire

Organisée par votre chef de service chaque semaine, cette réunion dont la durée n'est pas fixe est l'occasion de se tenir au courant de ce qui se passe dans le service et dans l'entreprise, de

l'avancement des chantiers en cours, des projets à venir, des difficultés rencontrées et des moyens de résoudre les problèmes, de faire remonter des demandes des utilisateurs et des membre de l'équipe, de faire des propositions, de demander des arbitrages, des moyens supplémentaires (c'est non), etc. C'est aussi une nouvelle occasion pour le chef de service de créer un esprit d'équipe et de renforcer la coopération entre les membres du service.

09:30 - 11:00 : Préparation d'un poste de travail

Vous finalisez la préparation d'un ordinateur portable, d'un téléphone fixe, et d'un téléphone mobile, pour un nouveau salarié qui intègre l'entreprise dans deux jours. Vous effectuez les derniers tests, et préparez les documents de prise en charge que la personne devra signer. Par ailleurs, vous mettez à jour la base de données d'inventaire, assignez les numéros d'immobilisation que la comptabilité vous a communiqués, envoyez un message de bienvenue accompagné des pièces jointes habituelles (modes d'emploi, charte informatiques, etc.).

09:45 - 09:50 : Appel téléphonique

Vous décrochez le téléphone et vous vous retrouvez en ligne avec un de vos utilisateurs extrêmement mécontent. Selon lui, le service fourni est inacceptable, il attend un nouveau portable avec clavier Espagnol depuis plus d'un mois. Il vous parle sur un ton peu agréable et ne vous laisse pas vraiment prendre la parole. Vous vous efforcez dans un premier temps de le rassurer sur le délai, puis l'écoutez attentivement en notant tout ce qui ne va pas selon lui et enfin lui dites que vous allez prendre les mesures nécessaires pour arranger la situation et livrer au plus vite.

09:50 – 10:00 : Contact Fournisseur

Suite à cet appel téléphonique peu agréable et face à l'énervement de votre utilisateur, vous contactez votre fournisseur pour obtenir des informations sur les retards de livraisons. Après discussion avec un collègue et autorisation de votre chef de service, vous décidez de commander un clavier Espagnol sur Internet en livraison express et de le monter sur un portable en stock. Votre chef vous félicite pour cette bonne idée et décide de commander des claviers d'autres langues. Une des consultantes ERP d'une ESN partenaire vous salue et s'installe dans le bureau pour travailler sur une mise à jour mineure du produit et l'intégration des demandes faites par les différents départements de l'entreprise. Elle est sympathique, vous lui proposez un café.

10:00 – 12:00 : Traitement des tickets

Vous reprenez la gestion de la liste de tickets existants. Vous les triez donc en plusieurs catégories :

- demandes urgentes en raison de la sensibilité et de la criticité de l'objet du courriel,
- du nombre de personnes affectées ou des activités impactées par un problème,
- du niveau hiérarchique de l'utilisateur,
- ou bien du ton employé par votre destinataire.

Vous vous efforcez de répondre de manière précise pour aider votre utilisateur et lui confirmez le statut de sa demande, ou ajouter des informations dans un ticket. Parfois, vous

devez demander confirmation à votre fournisseur ou bien à votre Manager afin d'être sûr de ce que vous devez/pouvez répondre.

La liste comprend par exemple : une demande d'installation de MS Projet, une demande de licence Adobe Creative Suite, une demande d'AutoCAD, une demande de téléphone mobile avec abonnement International, une panne d'imprimante à la comptabilité, une commande de cartouches d'encre, une demande d'installation de 6 PC dans une salle de formation, une demande d'installation d'iTunes sur un portable d'un cadre, le vol d'un portable dans un autre pays, une demande de création d'une macro VBA dans une base de données Excel, une demande d'un collègue pour éditer un script VBS, une panne générale de l'ERP survenue à 11:02, une coupure de réseau à l'Administration des ventes survenue à 11:15.

Vous voulez refuser un café à la comptabilité, pourtant offert par une personne très sympathique, d'une part parce que vous n'avez pas le temps, mais d'autre part parce que vous soupçonnez cette personne de vouloir vous demander de traiter ses demandes en priorité. Vous acceptez néanmoins et la personne vous apprend que la Direction a décidé d'ouvrir un nouveau bureau à Lyon. Vous en parlerez au plus tôt à votre manager qui ne semble pas au courant.

12:00 – 13:30 : Pause déjeuner

Vous avez peu de temps aujourd'hui mais prenez tout de même une demi-heure afin de reprendre des forces et du recul par rapport à tout ce qui vous attend cet après-midi. Vous allez déjeuner avec un collègue pendant qu'un autre préfère manger un sandwich devant son écran, ce qui n'est pas plus mal et qui évitera une énième discussion sur les vertus comparatives de Windows et de Linux.

13:00 – 13:30 : Gestion des bandes de sauvegardes

Vous vérifiez que la sauvegarde de nuit s'est bien exécutées, éjectez les bandes et les stockez dans l'armoire d'un autre bâtiment, tout en ayant hâte qu'un système plus moderne vous épargne cette tâche fastidieuse.

14h00 – 14:30 : Demande particulière

La DRH vient vous voir dans votre bureau pour vous demander d'effectuer en urgence une sauvegarde en toute discrétion du portable d'un cadre qui sera très prochainement invité à quitter l'entreprise. L'information est bien sûr ultra-confidentielle.

15:00 – 17:00 : Interventions de fournisseur

L'accueil vous prévient que le technicien de maintenance des copieurs vient d'arriver et que vous devez le guider vers les machines à traiter. Par ailleurs, un technicien télécom vient d'arriver également et vous devez le guider dans les caves du bâtiment C pour repérer le parcours de l'installation d'un lien fibre optique. Pendant qu'ils officient, vous continuez à traiter les tickets en cours.

17:00 – 17:30 : Défaut en salle des machines

Votre collègue vous signale un voyant orange sur un disque dur d'un serveur en Salle 2. Vous vérifiez à distance sur le système indiqué et confirmez le problème, vous confiez un disque neuf à votre collègue pour un changement de disque immédiat. Vous vous demandez pourquoi le système de surveillance ne vous a pas notifié le problème avant que votre collègue le voit. Vous vérifiez le système de surveillance. En passant, vous expliquez rapidement à la stagiaire du service infographie pourquoi un courriel avec une pièce jointe de 1,2 Go ne part pas. Vous rebranchez le câble réseau d'une imprimante qu'un utilisateur avait indûment débranché pour brancher à la place l'ordinateur d'un fournisseur. Vous rappelez à l'utilisateur que l'accès au réseau filaire n'est pas autorisé aux visiteurs.

17:30 – 18:00 : Veille

Vous corrigez un paramètre sur le poste d'un utilisateur au service Marketing, et un autre discrètement sur lequel vous aviez fait une erreur la veille au service Logistique. Les urgences ayant été traitées ce jour, vous profitez d'un moment de calme pour ranger le bureau et faire des recherches sur la nouvelle version de l'outil de surveillance de l'infrastructure, et sur un logiciel évoqué et demandé par un des infographistes.

18:30 : La journée est finie

Vous vous préparez à retourner chez vous et aller faire une heure de sport pour compenser l'adrénaline et l'activité sédentaire et intellectuelle de la journée. Néanmoins, vous préparez tout de même rapidement une liste des tâches urgentes pour le lendemain afin de vous organiser. Vous décidez d'arriver demain avant les utilisateurs pour procéder au redémarrage d'un serveur sans les pénaliser. Vous vous êtes engagé à faire une demi-journée de formation Excel de base à un groupe de personnes qui vous semble perdre beaucoup de temps par méconnaissance de l'outil. Si votre formation est appréciée, ces personnes diront du bien de vous. Vous saluez votre chef de service qui a indiqué vouloir rester jusqu'à 20 ou 21:00.

20:30 : Douche

Vous prenez une douche et vous comprenez enfin pourquoi l'outil de surveillance ne vous a pas prévenu de la défaillance du disque. Vous corrigerez le paramètre demain, et passerez commande de disques durs de réserve. Votre manager vous a indiqué, suite à vos bons états de service, vouloir vous accorder prochainement une autorisation d'accès distants aux systèmes. Mais l'essentiel maintenant, c'est que vous allez dîner dans un bon restaurant avec une personne qui vous est importante. La vie est belle !

Livrables :

Votre mentor accompagnateur joue le rôle d'un "coach de carrière". Lors d'une première entrevue fictive, il vous a indiqué que le métier de Technicien Informatique pourrait vous convenir très probablement et il vous a demandé d'effectuer des recherches sur ce métier ainsi que réaliser une courte vidéo vous présentant. Il a été convenu d'une seconde entrevue pour que vous lui exposiez vos recherches et votre vidéo. Cette seconde entrevue arrive, à vous de montrer votre compréhension du métier et montrer votre motivation !

Vous mettez à disposition de votre formateur un document de présentation (diaporama) au format PDF, présentant **le métier de Technicien informatique** :

- Listez les grandes activités de votre métier à venir,
- Listez les qualités humaines qui vous paraissent essentielles pour faire un bon Technicien informatique,
- Listez les points forts du métier : qu'est-ce qui, selon vous, fait que c'est LE métier qui est au cœur de la vie de l'entreprise,
- Présentez votre place par rapport à ces éléments : est-ce que vous avez ces qualités ou pas ?
- Est-ce que les domaines évoqués vous plaisent ?
- Avez-vous déjà des compétences sur certains points ?