



# AGENTS DE SOUTIEN AUX UTILISATEURS

CNP 22221

Fournissent une assistance technique aux utilisateurs éprouvant des difficultés avec le matériel informatique, les applications informatiques et les logiciels de communication.



Faits en bref du N.-B.

## PERSPECTIVES DE TROIS ANS



Modestes

## POSSIBILITÉS D'EMPLOI DE TROIS ANS

180

## SALAIRE HORAIRE MÉDIAN

27,69 \$

18,50 \$ 40,87 \$  
FAIBLE HAUTE

## NIVEAU DE SCOLARITÉ



Formation collégiale ou d'apprentissage

## EMPLOYÉS

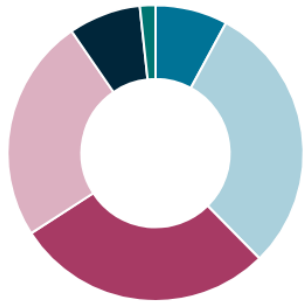
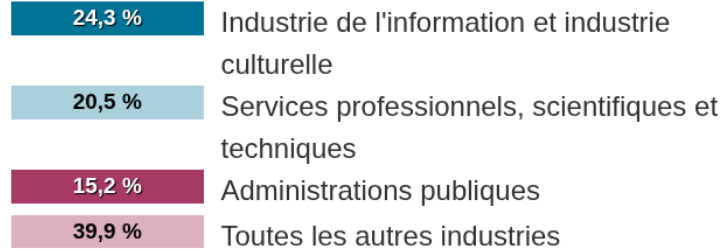
1 846

## SALAIRE MOYEN

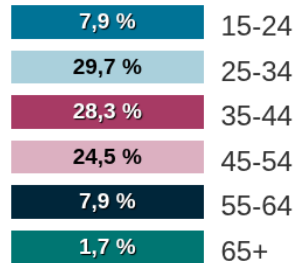
56 500 \$



## EMPLOI SELON L'INDUSTRIE



## EMPLOI SELON L'ÂGE



### ÉGALEMENT CONNU SOUS LE NOM

- Agent/Agente De Centre D'appel - Soutien Technique
- Agent/Agente De Soutien Aux Utilisateurs
- Analyste En Soutien Technique
- Analyste En Soutien Technique De Logiciels
- Analyste En Soutien Technique De Systèmes
- Analyste En Soutien Technique Matériel

## FONCTIONS PRINCIPALES:

Ce groupe exerce une partie ou l'ensemble des fonctions suivantes :

- communiquer électroniquement et en personne avec les utilisateurs d'ordinateurs éprouvant des difficultés pour déterminer et documenter des problèmes;
- consulter des guides d'utilisateurs, manuels techniques et autres documents pour repérer et implanter des solutions;
- reproduire, diagnostiquer et résoudre les problèmes techniques éprouvés par les utilisateurs;
- fournir des conseils et de la formation aux utilisateurs en réponse aux difficultés éprouvées;
- fournir du soutien aux utilisateurs de système administratif, réseau et Internet en réponse à des difficultés identifiées;
- recueillir des données et organiser et tenir un journal de problèmes et solutions destiné à être utilisé par les autres agents en assistance technique.

