

TECHNICIEN DE MAINTENANCE TÉLÉCOMS (H/F)

DESCRIPTION DU MÉTIER

Le technicien de maintenance télécoms intervient, seul ou en équipe, sur le site client et/ou à distance – (télémaintenance/téléassistance) dans la maintenance, la réparation, et le dépannage des équipements et des systèmes réseaux et de télécommunications. Son rôle est essentiel pour assurer le bon fonctionnement des réseaux de télécoms et la qualité de service auprès d'une clientèle d'entreprises, administrations publiques, professions libérales ou collectivités.

Il effectue les interventions dans les meilleurs délais afin d'affecter le moins possible les utilisateurs. Il participe à la garantie de la disponibilité permanente des systèmes réseaux et de télécommunications. Il peut intervenir lors d'astreintes.

Selon les accords conclus avec le client, il effectue le maintien des équipements et la mise à jour des installations en suivant les procédures et les normes de sécurité. Il planifie l'exécution des interventions en respectant les échéances définies et organise les ressources et moyens nécessaires. Sur le site d'intervention, il effectue des inspections visuelles et les mesures, remplace des composants/équipements et procède aux mises à jour si nécessaire.

Il intervient également en cas d'incidents, dysfonctionnements, pannes. Il réalise un diagnostic, prépare les interventions et effectue les réparations et les dépannages en suivant les procédures et les normes de sécurité. En cas d'impossibilité de réaliser une réparation ou un dépannage immédiat, il met en œuvre, le cas échéant, une solution provisoire et réoriente éventuellement les travaux de réparation définitifs.

Il intervient en concertation avec son responsable pour atteindre les objectifs de performance, de qualité et de délais. Il rend compte des interventions réalisées à ce dernier.

ACTIVITÉS ASSOCIÉES

- Accueil par téléphone, identification des demandes clients et ouverture d'un ticket de prise en charge.
- Diagnostic à distance en vue de résoudre des problèmes client, dysfonctionnements, pannes.
- Planification de la demande, prise de rendez-vous avec le client.
- Préparation matérielle des interventions en fonction des besoins identifiés.
- Inspections visuelles, mesures et tests pour vérifier le bon fonctionnement des équipements et des systèmes et identifier tout signe de dysfonctionnement ou d'anomalie.
- Interventions de maintenance correctives (réparations et dépannages) selon les procédures et les normes de sécurité.
- Intervention de maintenance préventive et de mise à jour, en fonction des échéances définies et des accords conclus avec le client, des équipements et systèmes, en suivant les procédures et les normes de sécurité.
- Renseignement et transmission des rapports d'intervention.
- Veille sur les évolutions technologiques dans son domaine d'activité.
- Participation à l'optimisation des services en proposant des axes d'amélioration.

À noter : En fonction de la dimension et de l'organisation de l'entreprise, l'installateur/intégrateur et le technicien de maintenance peuvent être une seule et même personne.

AUTRES APPELLATIONS DU MÉTIER

- Technicien télécom

ACCÈS AU MÉTIER, FORMATIONS

Profil recherché

- Ce métier est accessible à partir d'une formation niveau bac à bac + 2 dans des domaines liés aux télécommunications, à l'informatique, à l'IT/numérique et à la sécurité réseaux et télécoms.

Formations (liste non exhaustive) :

- BAC PRO – Cybersécurité, Informatique et réseaux, Electronique
- BTS – Cybersécurité, Informatique et réseaux, Électronique
- DUT – Réseaux et télécommunications
- Titre à finalité professionnelle -Technicien d'Intervention Télécom
- Titre à finalité professionnelle – Technicien d'exploitation et de maintenance des systèmes d'information et de télécommunications

RELATIONS FONCTIONNELLES INTERNES / EXTERNES

En interne : il intervient sous la responsabilité du responsable technique ou responsable opérationnel. Il travaille en étroite collaboration avec l'équipe de techniciens de maintenance et les installateurs/intégrateurs. Il est en relation également avec le service administratif pour le suivi des interventions (rapports d'intervention, facturation le cas échéant).

En externe : il est en relation avec la clientèle. Il est en lien également avec les supports techniques des fournisseurs en cas de besoin ou lorsqu'un équipement neuf est défectueux.

MOBILITÉ PROFESSIONNELLE

Le technicien peut choisir de se spécialiser dans un domaine spécifique des télécommunications ou des réseaux et acquérir une expertise pointue.

Avec l'expérience et une formation complémentaire en management, il peut évoluer, selon l'organisation, vers les fonctions de responsable technique ou responsable opérationnel. Il peut également envisager des fonctions de chef de projet ou au sein des équipes avant-vente et commerciales.

TECHNICIEN DE MAINTENANCE TÉLÉCOMS (H/F)

COMPÉTENCES

PRÉPARER L'INTERVENTION

- Effectuer un diagnostic à distance pour anticiper les interventions et prévoir le matériel nécessaire.
- Planifier, identifier les phases d'intervention et les contraintes du client (contrainte d'accès, contraintes de sécurité et d'environnement, horaire d'intervention...).
- Sélectionner les équipements, les logiciels et les technologies nécessaires à l'intervention.
- Vérifier, détecter et signaler, le cas échéant, les anomalies d'approvisionnement (selon l'organisation de l'entreprise).
- Éclaircir, en cas de besoin, les zones d'incompréhension concernant les interventions à effectuer auprès du service technique.

ASSURER LE MAINTIEN DES ÉQUIPEMENTS ET DES SYSTÈMES RÉSEAUX ET DE TÉLÉCOMMUNICATIONS (à distance et sur site)

- Assurer le suivi du calendrier de maintenance, en respectant les échéances définies et les priorités du client.
- Effectuer des opérations de maintenance planifiées pour garantir la performance et la fiabilité des équipements et des systèmes.
- Réaliser des tests pour s'assurer du bon fonctionnement des équipements et des systèmes.
- Détecter des signes précurseurs de défaillances potentielles.
- Proposer des actions préventives et des améliorations pour renforcer la fiabilité, la stabilité, et les performances des équipements et des systèmes.
- Assurer l'organisation, la propreté et le rangement des aires de travail dans le respect des mesures d'hygiène, de santé, de sécurité et dans le respect des normes environnementales.

DIAGNOSTIQUER UN DYSFONCTIONNEMENT, UNE PANNE ET ASSURER LA MAINTENANCE CORRECTIVE

- Réceptionner les appels téléphoniques, identifier les demandes client et procéder à l'ouverture d'un ticket de prise en charge selon les consignes.
- Résoudre des problèmes et effectuer des dépannages à distance lorsque possible, pour une résolution efficace des incidents et dysfonctionnements.
- Diagnostiquer les problèmes, seul ou en relation avec le service technique, en utilisant des outils de détection, des mesures, et des tests pour déterminer la source de la panne ou du dysfonctionnement.
- Réaliser des réparations, dépannages ou des modifications de configuration en suivant les procédures de maintenance corrective, en remplaçant les composants/équipements défectueux et en rétablissant la performance des équipements.
- Mettre en œuvre, le cas échéant, des solutions provisoires pour minimiser les perturbations du service.
- Assurer l'organisation, la propreté et le rangement des aires de travail dans le respect des mesures d'hygiène, de santé, de sécurité et dans le respect des normes environnementales.

ASSURER LA RELATION CLIENT

- Observer un comportement professionnel, veiller au respect de l'image de l'entreprise et aux standards fixés (tenue, comportement, respect des délais...)
- Communiquer avec le client pour expliquer la nature du dysfonctionnement, les actions entreprises, les mesures préventives recommandées et pour le tenir informé régulièrement de l'évolution de la prise en charge.
- Fournir des conseils et des recommandations appropriés en fonction des besoins du client.
- Assurer la remontée des réclamations, demandes et besoins du client auprès du service concerné.

PARTICIPER AU SUIVI DES PERFORMANCES DU SERVICE

- Effectuer une veille sur les évolutions techniques et technologiques et sur l'actualité du secteur et de l'entreprise.
- Maintenir ses compétences à jour (formation aux certifications des fabricants).
- Renseigner les rapports d'intervention pour en assurer leur traçabilité.
- Travailler en concertation avec le responsable et l'équipe pour identifier et mettre en place des actions correctives ou d'amélioration.

FACTEURS D'ÉVOLUTION DU MÉTIER

L'évolution rapide des technologies télécoms et les préoccupations croissantes en matière de cybersécurité dans les réseaux télécoms requièrent une mise à jour constante des compétences du technicien de maintenance télécoms pour répondre aux besoins des clients.

CODE ROME

I1307 – Installation et maintenance télécoms et courants faibles