

Technicien d'Assistance Centralisée

Poste n. 7476 - Pôle Ressources Humaines et Modernisation - Direction de l'Innovation Numérique et des Systèmes d'Information - Service Prestations de services aux utilisateurs (SPSU)	
Classification du poste	Domaine : Informatique Emploi-type : Technicien informatique support aux utilisateurs NBI : accueil Groupe IFSE du poste : B 4-1 Quotité de travail : 100%
Définition de l'emploi	Filière technique/ administrative Poste de catégorie B relevant du cadre d'emplois de s techniciens ou rédacteurs territoriaux
Environnement du poste de travail	Direction : Direction de l'Innovation numérique et des Systèmes d'Information Service : Service des Prestations de Services aux Utilisateurs Bureau : Bureau assistance centralisée Composition de l'équipe : 1A – 13B Lieu d'affectation : Bobigny
Position du poste dans l'organisation	Supérieur hiérarchique direct : Chef du bureau Assistance centralisée

Raison d'être du poste : Assurer une assistance de proximité permettant de répondre aux incidents et demandes de niveau 1 et parfois de niveau 2 ne nécessitant pas un déplacement sur site en garantissant une permanence téléphonique et un enregistrement de tous les tickets (point d'entrée unique pour le département).

Missions principales :	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer l'enregistrement et le traitement de tous les incidents (ruptures du service habituellement rendu) ou demandes des utilisateurs par mail ou téléphone : <ul style="list-style-type: none"> - Diagnostiquer, traiter et apporter des réponses aux incidents et demandes, ou les orienter vers les supports de niveau 2 ou supérieur non gérés dans le périmètre et en assurer le suivi - Assurer une interface avec les ressources capables d'apporter des réponses de niveau 2 ou supérieur • Gérer l'ensemble des matériels et logiciels de l'environnement numérique de travail des utilisateurs (PC, tablettes, téléphonie fixe et mobile, imprimantes, logiciels bureautiques, outils métiers, etc..) et en garantir le maintien en condition opérationnelle : <ul style="list-style-type: none"> - Gérer les accès au système d'information - Assurer des installations par télédistribution ou prendre en main à distance des postes de travail • Être conseil et force de proposition auprès des utilisateurs et des collègues <ul style="list-style-type: none"> - Faciliter les usages des outils numériques auprès des utilisateurs (aides aux usages bureautiques, aux applications structurantes et conseils divers)
-------------------------------	--

Compétences

• Relationnelles

- Etre à l'écoute et au service des utilisateurs
- Communiquer de façon claire et orientée services avec les utilisateurs (accueil, conseil, suivi, clôture et satisfaction)
- Savoir travailler en équipe, collaborer avec les membres de l'équipe de façon ouverte en communiquant ses retours et impressions sur les activités
- Savoir alerter ses interlocuteurs ou sa ligne hiérarchique des aléas, contraintes et difficultés techniques

• Organisationnelles

- Proposer des solutions et des adaptations afin d'apporter un meilleur service rendu
- Contrôler l'aboutissement de la solution proposée et la satisfaction de l'utilisateur qui en résulte.
- Renseigner l'ensemble des outils de pilotage du SPSU (gestion des stocks, gestion des incidents ...)
- Connaître et appliquer les procédures
- Alimenter la base de connaissances

• Techniques

- Identifier les causes des dysfonctionnements et pannes et élaborer un diagnostic
- Classifier les problèmes des utilisateurs en identifiant les solutions et les effets secondaires éventuels
- Savoir utiliser les logiciels spécialisés dans le domaine d'intervention
- Maîtriser les technologies et les normes de sécurité liés à l'environnement de travail
- Maîtriser des outils bureautiques
- Faire remonter les incidents complexes ou non résolus à des experts confirmés
- Rédiger des notices, instructions et procédures

Moyens mis à disposition

Niveau d'études : BAC + 2

Diplômes requis :

- Formations et diplômes nécessaires à l'accès au cadre d'emplois des techniciens et ou rédacteurs territoriaux,

Expérience (s) professionnelle(s) sur un poste similaire

Souhaitée(s)

- Expérience (s) professionnelle(s) en centre de services

Caractéristiques principales liées au poste

Horaires spécifiques

Permis de conduire obligatoire

Déplacements province et étranger

Astreintes

Logement de fonction

Vaccins obligatoires

Port d'une tenue de travail obligatoire

Permanences du centre du centre de services de 8h30 à 18h00.