

Technicien support utilisateur

Pôle ressources et moyens des services - Direction de l'Innovation Numérique et des Systèmes d'Information - Service Prestations de services aux utilisateurs (SPSU)	
Classification	Filière technique/ administrative Poste de catégorie B relevant du cadre d'emplois des techniciens ou rédacteurs territoriaux Lieu d'affectation : Bobigny Fonction d'encadrement : NON Quotité de travail : 100%
Environnement du poste de travail	Direction : Direction de l'Innovation numérique et des Systèmes d'Information Service : des Prestations aux Utilisateurs Bureau : Centre de services Composition de l'équipe : 1A – 11B
Position du poste dans l'organisation	Supérieur hiérarchique direct : Chef du bureau centre de services

Raison d'être du poste : Assurer la réception des incidents (ruptures du service habituellement rendu) ou demandes déclarées par les correspondants informatiques ou utilisateurs. Contribuer aux premier et deuxième niveaux, à la résolution des incidents nuisant à la qualité et à la continuité de service. Faire prendre en charge si nécessaire par les ressources capables d'y apporter une solution. Assurer également la réception des demandes de service et leur prise en charge par les ressources compétentes.

Missions principales:	<ul style="list-style-type: none">- Accueille et enregistre les demandes des utilisateurs (incidents, demandes de service)- Traite les demandes, ou les oriente vers les actions de support correspondants- Suit les incidents et demandes- Emet des demandes d'actions préventives de fond- Gère les droits d'accès au système d'information- Organise son travail en tenant compte des contraintes inhérentes au travail d'équipe
------------------------------	--

Compétences
<ul style="list-style-type: none">• Relationnelles<ul style="list-style-type: none">- Interagit régulièrement avec les utilisateurs et correspondants informatiques (accueil, suivi et communication) ;- Identifie et mobilise les acteurs et les compétences nécessaires à la résolution d'incidents et demandes de services.• Organisationnelles<ul style="list-style-type: none">- Applique des connaissances, des aptitudes et outils informatiques élémentaires pour répondre aux demandes des utilisateurs ;- Utilise l'expérience passée pour identifier les problèmes des utilisateurs et interroge la base de données pour trouver les solutions possibles ;- Consigne et suit les procédures d'assistance à l'utilisateur ;

- Agit de manière créative et recherche les possibilités d'amélioration continue ;
- Contrôle l'aboutissement de la solution proposée et la satisfaction de l'utilisateur qui en résulte.

• **Techniques**

- Résout les incidents simples, suivant les procédures prescrites ;
- Analyse et synthétiser des informations techniques ;
- Classifie les problèmes des utilisateurs en identifiant les solutions et les effets secondaires éventuels ;
- Renseigne des outils de pilotage et de suivi (tableaux de bord) ;
- Fait remonter les incidents complexes ou non résolus à des experts confirmés ;
- Sait utiliser les logiciels spécialisés dans le domaine d'intervention

Moyens mis à disposition

Niveau d'études : BAC + 2

Diplômes requis :

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

Requête(s)

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

Souhaitée(s)

- Expériences 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 18h30.

Les candidatures (lettres de motivations et CV) sont à adresser sous la référence :

PPRHD/DGP/ERH1PRM/DINSI n° 19-17 Technicien support utilisateur

à

erh1prm-recrutement@seinesaintdenis.fr

ou

Conseil départemental de la Seine-Saint-Denis
Pôle personnel et relations sociales - ERH-1
93006 BOBIGNY CEDEX