

Identification du poste

BAP : E

Catégorie ou Corps : B Technicien

Intitulé du poste : Technicien d'assistance informatique de proximité

Quotité d'affectation : 100 %

Niveau de formation

Diplômes requis ou formation requise :

Contexte de travail

Site d'affectation : Université Paris 13 / campus de Villetaneuse

Composante / Service : Direction des systèmes d'information/service assistance/pôle assistance des services centraux

Composition du service (effectifs) : 5

Fonction d'encadrement : non

Rattachement hiérarchique : Chef du pôle assistance des services centraux

Missions principales et description du poste

I. Missions principales

Le technicien d'assistance informatique de proximité contribue, en équipe avec ses collègues, au support et à l'assistance de 1^{er} niveau auprès des utilisateurs des outils numériques notamment des services centraux et de la MSH

II. Description du poste

Missions	Activités
Support et assistance des outils numériques	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en charge l'installation initiale et la mise à jour des équipements (matériels, logiciels) • Assurer l'assistance matérielle et/ou logicielle auprès des utilisateurs • Contrôler et pratiquer des audits de configuration des postes, • Contrôler le bon fonctionnement des applications du domaine et remonter les demandes d'évolution • Assister et conseiller les utilisateurs en matière de sécurité (résolution ou remontée des incidents et optimisation des performances) • Participer aux actions de formation et d'accompagnement des utilisateurs • Rédiger des comptes rendu d'intervention, des notices utilisateurs, des procédures • Gérer les informations sur l'état du parc (matériels, logiciels, licences) • Suivre l'exploitation des systèmes, outils de production et/ou des applicatifs • Participer aux groupes de travail technique de la DSI

Compétences / Connaissances

	<ul style="list-style-type: none"> • Systèmes d'exploitation (connaissance générale)
--	---

Connaissances	<ul style="list-style-type: none"> • Applications métiers : connaissance des principales applications informatiques et de leurs caractéristiques • Architecture et environnement technique du système d'information • Structure technique du système d'information : réseaux, architecture logicielle et matérielle • Diagnostic et résolution de problèmes • Méthodes de classification d'un problème et processus de résolution du problème • ITIL • Sécurité des systèmes d'information • Anglais technique (connaissance générale)
Compétences opérationnelles	<ul style="list-style-type: none"> • Utiliser les outils et/ou des techniques de gestion de parc informatique • Utiliser des outils dédiés à l'inventaire d'un parc informatique (matériels, logiciels, licences, consommables...) et des techniques permettant une gestion optimisée du parc : outils de support à distance, outils de déploiement automatique • Conduire un entretien d'assistance par téléphone • Avoir une écoute attentive de l'utilisateur, savoir le guider dans des manipulations et orienter les questions afin de qualifier au mieux la demande, voire résoudre le problème en direct • Travailler en équipe • S'intégrer et coopérer dans un ou plusieurs groupes de travail, projets ou réseaux et y apporter une contribution efficace • Appliquer les normes, procédures et règles • Mettre en pratique les normes, procédures et règles et les mettre en œuvre avec rigueur • Savoir planifier et respecter des délais
Compétences comportementales	<ul style="list-style-type: none"> • Rigueur / Fiabilité • Sens de l'organisation • Capacité d'écoute

Liaisons fonctionnelles

Liens avec d'autres postes ou services	Nature du lien