

Identification du poste

BAP : E

Catégorie ou Corps : B Technicien

Intitulé du poste : Technicien de soutien aux outils de pédagogie numérique

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 TICE

Composition du service (effectifs) : 5

Fonction d'encadrement : non

Rattachement hiérarchique : Chef du service TICE

Missions principales et description du poste

I. Missions principales

Le technicien de soutien aux outils de pédagogie numérique contribue, en équipe avec ses collègues, au support et à l'assistance de 1^{er} niveau auprès des utilisateurs des outils numériques pour l'enseignement.

II. Description du poste

Missions	Activités
<p>Support et assistance des outils numériques d'enseignement</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en charge l'installation initiale et la mise à jour des logiciels utilisateurs pour la pédagogie numérique • Assurer l'assistance des logiciels pour la pédagogie numérique 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 logiciels, licences du domaine • Participer aux groupes de travail technique de la DSI

Compétences / Connaissances

<p>Connaissances</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Systèmes d'exploitation (connaissance générale) • Applications métiers : connaissance des principales applications informatiques pour l'enseignement et de leurs caractéristiques (Moodle, teams, BBB, Wooclap...) • Architecture et environnement technique du système d'information
-----------------------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> • 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 des incidents GLPI • 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"> • Faire preuve de Rigueur / Fiabilité • Avoir le sens de l'organisation • Savoir se situer dans une chaîne hiérarchique • Témoigner d'une capacité d'écoute

Liaisons fonctionnelles

Liens avec d'autres postes ou services	Nature du lien