

Profil de poste Technicien d'exploitation, de maintenance et de traitement des données

Corps	TECH Technicien
Nature du concours	Interne
BAP	E INFORMATIQUE ET CALCUL SCIENTIFIQUE
Etablissement	RECTORAT DE PARIS – Académie de Paris
Affectation	Direction des Systèmes d'Information 12 boulevard d'Indochine 75019 PARIS
Fonction	Technicien de maintenance informatique
Mission	La personne recrutée est affectée à l'un des services d'assistance de la DSI. Elle assure la maintenance opérationnelle des postes informatiques et le support utilisateur en EPLE et/ou dans les services du rectorat et les sites déconcentrés. Elle établit un premier diagnostic et rend compte des incidents. Elle contribue à leur résolution. Elle concourt au déploiement des postes de travail.

ACTIVITE PRINCIPALE :

- Prise en charge des demandes via l'outil de gestion d'incidents,
- Diagnostic, gestion des demandes et gestion des incidents,
- Résolution des demandes et incidents à distance (intervention technique par téléphone et télémaintenance),
- Orientation des demandes si nécessaire vers le service spécialisé de niveau 2 et 3,
- Gestions des procédures d'assistance et FAQ,
- Gestion de la mobilité avec AirWatch,
- Vérifier l'état des postes informatiques,
- Installer le matériel : postes informatiques, équipements réseau, périphériques,
- Configurer un poste de travail,
- Sensibiliser les utilisateurs au respect de la charte informatique de l'établissement ou règles de bonnes pratiques,

COMPETENCES REQUISES :

- Notions de base sur les configurations usuelles, systèmes et outils bureautiques,
- Effectuer le support sur les environnements bureautiques (pack office, réseaux, imprimantes)
- Connaissance approfondie de l'architecture matérielle d'un poste de travail et d'un système d'exploitation,
- Effectuer le support sur la mobilité (téléphones, smartphones, tablettes, déploiement de terminaux, synchronisation de messageries...),
- Etre en relation constante avec des utilisateurs
- Savoir Appliquer de multiples consignes et une grande diversité des demandes,
- Capacité à conduire un entretien d'assistance par téléphone,
- Pratique des outils de prise de main à distance.

COMPETENCES APPRECIÉES

- Bon relationnel,
- Travail en équipe,
- Adaptation aux évolutions technologiques,
- Compréhension de l'anglais technique.