

### FICHE DE POSTE

Corps : Technicien.ne	Catégorie B	session 2017
Nature du concours : Interne	Nombre de poste(s) : 1	
Branche d'activité professionnelle (BAP) : E : Informatique, Statistique et Calcul Scientifique (ICS)		
Emploi type : E4X41 - Technicien.ne d'exploitation, d'assistance et de traitement de l'information		

**Localisation :** Direction du Système d'information et des Usages du Numérique (DSIUN) – Service Accueil, Assistance et Administration /Centre Pierre Mendès France /90 rue de Tolbiac – 75013 Paris

#### **Contraintes Liées au travail :(horaires, déplacement, technicité...)**

- Horaires liés au fonctionnement d'une hot line avec une amplitude plus large que les horaires de bureau : 8h30-18h.

#### **Mission principale :**

Le Service Accueil, Assistance, Administration (S3A) est en charge de l'ensemble des procédures administratives liées à l'activité de la DSIUN ainsi qu'à la gestion de la hot line auprès des utilisateurs (Enseignants/chercheurs, Etudiants et Administratifs)

Au sein du Service Accueil, Assistance et Administration (S3A), l'agent participe à l'activité du Service Desk – Hot Line sous le pilotage du responsable de la structure.

- Accueil des utilisateurs, téléphonique et présentiel
- Enregistrer et assurer la prise en charge de premier niveau des demandes d'assistance à l'aide du logiciel GLPI
- Analyser et qualifier les demandes ou incidents signalés
- Renseigner de manière précise les tickets d'assistance
- Résoudre ou escaler les demandes vers le niveau supérieur
- Traitement et suivi des incidents informatiques en lien avec les différents services de la DSIUN.
- Proposer et/ou élaborer des fiches de procédures à partir de cas typique de résolution pour enrichir la base de connaissance) à destination des clients
- Enrichir la base de connaissance interne
- Participer à la formation des nouveaux arrivants dans l'équipe
- Utiliser le logiciel de prise en main à distance (No Machine)
- Mettre des informations sur le site de Paris 1 avec le CMS Typo 3

#### **Connaissance et savoir-faire opérationnels :**

- Bonne maîtrise de l'outil informatique (Bureautique, mail, web).
- Expérience de l'accueil et de la relation utilisateurs
- Conduire un entretien d'assistance par téléphone
- Savoir comprendre et reformuler les demandes utilisateurs

- Savoir gérer les priorités et pouvoir intervenir rapidement et efficacement dans des situations imprévues et urgentes
- Connaissance générale des techniques de secrétariat et/ou de gestion administrative.
- Réactivité et rigueur, autonomie dans le travail.
- Maîtriser les logiciels de hot line (GLPI) souhaité
- Maîtriser les logiciels de prise en main à distance (NO-Machine) souhaité
- Réactivité et rigueur, autonomie dans le travail.
- Savoir comprendre et reformuler les demandes utilisateurs
- Travailler en équipe
- Gérer la confidentialité des informations et des données

**Savoir être :**

- Esprit d'initiative et autonomie dans ses actions, tout en sachant travailler en équipe
- Capacité d'analyse méthodique
- Sens relationnel envers les utilisateurs et les collègues
- Faire preuve de méthode et de rigueur
- Savoir communiquer à l'oral et à l'écrit
- Gérer les situations d'urgence et hiérarchiser les priorités
- Sens du service public et de la qualité du service rendu auprès des utilisateurs
- Forte motivation pour la satisfaction utilisateur
- Dynamisme et curiosité, souci de la communication synthétique et rigoureuse
- Disponibilité

**Les missions de la DSIUN :**

La DSIUN a pour mission de mettre en œuvre la politique du système d'information et des usages numériques définie par le conseil d'administration à travers un schéma directeur, dans les domaines de l'enseignement, de la recherche, de la documentation et de la gestion, et pour toutes activités supposant un traitement informatisé ou numérique de l'information.

Les projets à mener sont nombreux pour doter l'université du système d'information et des services numériques indispensables à son développement. La DSIUN met en œuvre toutes les applications, l'environnement numérique de travail et les services numériques ainsi que toutes les infrastructures inhérentes à son domaine. Elle accompagne les projets de développement du numérique dans la pédagogie, la recherche et la gestion et forme les enseignants, chercheurs et personnels. Insérée au plus haut niveau de l'établissement, elle participe à tous les travaux structurants tant au niveau de l'établissement qu'au niveau régional.

Elle est organisée de la manière suivante :

Service InfraStructures (SIS)

Service Applications et Services numériques (SAS)

Service des Usages Numériques (SUN)

Service Assistance de Proximité (SAP)

Service Accueil, Assistance et Administration (S3A)