

Fonctions : Technicien-ne d'exploitation, d'assistance et de traitement de l'information

Métier ou emploi type : Technicien-ne d'exploitation, d'assistance et de traitement de l'information, E4X41

Fiche descriptive du poste

Catégorie : B
Corps : Technicien

Affectation

Administrative : Direction des Systèmes d'Information et de la Communication - Sous-direction Logistique Informatique et Audiovisuelle - Pôle Micro-informatique

Géographique : 1 rue de Censier – 75005 Paris

Environnement professionnel : Les activités s'exercent au sein du pôle parc micro-informatique composé d'une équipe de 7 personnes sous l'autorité du responsable du pôle parc micro-informatique.

Missions

Mission principale :

- Assurer la maintenance opérationnelle des postes de travail. Contribuer à la résolution d'incidents de niveau 1 et 2 et assister les utilisateurs.

Activités principales :

- Installer le matériel : postes informatiques, équipements réseau, périphériques.
- Configurer un poste de travail.
- Assurer l'assistance matérielle ou logicielle de niveau 1 et 2 auprès des utilisateurs.
- Sensibiliser les utilisateurs au respect de la charte informatique de l'établissement ou règles de bonnes pratiques.

Activités associées :

- Etablir un premier diagnostic, rendre compte des incidents et anomalies de fonctionnement.
- Suivre la conformité de l'application des contrats de maintenance du matériel et des logiciels.
- Transmettre les améliorations fonctionnelles et ou matérielles souhaitées.
- Vérifier l'état des postes des utilisateurs.
- Gérer les informations sur l'état du parc.

Conditions particulières d'exercice (NBI, part fonction de la PFR...) : NA

Encadrement : NON

Nb agents encadrés par catégorie : ... A - ... B - ... C

Conduite de projet : NON

Compétences*

Connaissance, savoir :

- Connaissance approfondie de l'architecture matérielle d'un poste de travail.
- Connaissance générale d'un système d'exploitation.
- Notions de base sur les configurations usuelles, systèmes et outils bureautiques.
- Notions de base sur les réseaux informatiques.
- Connaissance du domaine professionnel des utilisateurs.

Savoir-faire :

- Utiliser des outils de diagnostic, les outils de gestion de parc et de helpdesk.
- Utiliser des outils de déploiement automatisé.
- Appliquer les règles de sécurité informatique et les consignes d'exploitation.
- Conduire un entretien d'assistance par téléphone.
- Utiliser les outils de support à distance.
- Respecter les procédures.
- Dialoguer avec les utilisateurs en s'adaptant à leurs attentes.
- Travailler en équipe.
- S'adapter aux évolutions technologiques.

Savoir être :

- Capacité d'adaptation.
- Sens relationnel.
- Sens de l'organisation.
- Réactivité.