

TECHNICIEN MAINTENANCE ET SUPPORT

TECHNICIEN ASSISTANCE EN LIGNE F/H

Référence de l'offre : 221020/14082

Poste à pourvoir :

Filière : Filière technique

Catégorie : B

Type d'emploi : Contrat à durée déterminée - Remplacement

Domaine d'activité : Systèmes d'information

Structure : Direction des Systèmes de l'Information et du Numérique (DSIN)

Localisation : Savigny-le-Temple

Description du poste :

La Direction Générale adjointe de l'Administration et des Ressources (DGAR) regroupe les fonctions ressources du Département garantes du bon fonctionnement de l'administration et d'une conduite efficiente des projets portés par l'Exécutif départemental. Soucieuse d'accompagner efficacement les évolutions de la collectivité, elle contribue activement à la modernisation de l'administration via le portage de projets structurants et innovants : en témoignent notamment la création récente d'une direction de l'achat public, la mise en oeuvre d'un projet managérial ambitieux ou parmi les nombreux projets informatiques et numériques, les chantiers de dématérialisation en cours, tous secteurs d'activité confondus.

- Prendre les appels du Centre d'appels DSIN pour initier le traitement des demandes et incidents utilisateurs
- Assurer le support informatique et **numérique** aux utilisateurs (niveau 1 et 2)
- Suivre, gérer, traiter ou orienter les incidents et les demandes informatiques
- Rédiger les documents de solution des incidents pour consolidation de la base de connaissance
- Formation continue sur les matériels et logiciels qui composent le parc poste de travail

Les activités principales

- Réceptionner et enregistrer les demandes (incidents et dysfonctionnements) dans l'outil d'ITSM pour les tracer
- Assurer à distance les modifications des logiciels et les upgrades des matériels
- Diagnostiquer puis résoudre ou orienter les demandes et les déclarations de dysfonctionnements
- Prendre en charge les dépannages à distance : applications, micros, configurations, périphériques (imprimante, scanner...)
- Déclencher les actions d'escalade auprès des techniciens poste de travail, des référents applicatifs, des entreprises prestataires (acheminement consommable, demandes de dépannage imprimante), ou de la hiérarchie (gestion d'alerte)
- Assurer le support informatique et numérique (niveau 1 et 2)
- Suivre et gérer (relances utilisateurs) la résolution des incidents via l'outil d'ITSM

Profil recherché / compétence :

Savoir (connaissances nécessaires pour agir)

- Vous maîtrisez du dépannage logiciel et matériel en matière d'environnement poste de travail
- Vous avez de solides connaissances des systèmes d'exploitation MICROSOFT, Linux, Citrix, outils de prise en main à distance et des suites Office
- Vous avez de bonne connaissance de la DSIN, du Département, des Directions et de ses métiers

Savoir faire

- Collaborer, travailler en équipe et en transversalité
- S'exprimer oralement avec clarté et pédagogie
- Communiquer, transférer des informations
- Aisance avec l'outil informatique (Excel, Word, PowerPoint)
- Décider dans le cadre de son domaine d'intervention

Afin de mener à bien ces missions, nous recherchons un profil ayant expérience significative de deux ans minimum en support back-office.

Nos avantages :

- Titres restaurant
- 25 CA et 24 RTT (sur la base de 38h hebdomadaires)
- Participation employeur à la Mutuelle et prévoyance
- Parking gratuit
- Gare à proximité (à 25 min de Paris gare de Lyon)
- Prestations sociales et COS

Nos engagements :

- Offres de formations innovantes
- Parcours managérial
- Ecole des métiers
- Accompagnement aux concours
- Télétravail possible après une période d'intégration
- Le poste est ouvert aux fonctionnaires par voie de détachement ou mutation et aux contractuels
- Le Département est ouvert à la diversité et facilite l'accueil et l'intégration des travailleurs handicapés.

Date limite de candidature :