

FICHE DE POSTE

35L30 - Intervenant(e) / Support Informatique utilisateurs

Mission	<p>Fournir le support et l'assistance à distance ou de proximité aux utilisateurs du système d'information pour tout ce qui concerne les postes de travail et les applications informatiques. Selon son unité d'affectation, il assure la gestion des incidents et des demandes de services émises par les utilisateurs afin de les traiter ou de les faire prendre en charge par les ressources capables d'y apporter une solution.</p> <p>Il traite tous types d'incidents ou de demandes de services sur le périmètre pris en charge par la DSN et ceci sur l'ensemble des sites APHM.</p> <p>Il respecte les processus du Système de management de la DSN certifié ISO9001 et ISO 27001.</p> <p>Il est garant du respect des SLA publiés.</p> <p>Il est un acteur central de la qualité de la gestion de parc</p>
Activités	<p><u>INCIDENTS ET ASSISTANCE</u></p> <ul style="list-style-type: none">• <u>Accueil téléphonique</u><ul style="list-style-type: none">- Prise d'appels relatifs aux équipements et logiciels sous la responsabilité de la DSN- Enregistrement des tickets utilisateurs• <u>Traitement et suivi des incidents utilisateurs</u><ul style="list-style-type: none">- Diagnostic et qualification des tickets utilisateurs- Analyse et résolution à distance de niveau 0 et 1 des incidents par application des procédures définies par les équipes métiers ou techniques- Orientation vers un autre niveau de prise en charge pour une résolution de niveaux 2 ou 3 à distance ou sur site- Installation, configuration, paramétrage et tests d'un système et/ou logiciel et/ou composant et/ou poste de travail et/ou périphérique- Installation et utilisation des outils d'assistance pour une identification des sources d'erreurs et de défaillances techniques- Maintien et entretien du parc matériel, logiciel, composant systèmes,...- Alertes et demandes de déclenchement de réunions de crise selon les procédures de la DSN- Planification, coordination et participation aux travaux et / ou interventions : maintenance, entretien et /ou installation de matériels, outils, équipements, systèmes...- Suivi du traitement des incidents : relances, consolidation, analyse de tendance, clôture- Propositions d'actions préventives- Rédaction et adaptation de documentations, procédures et manuels• <u>Assistance des utilisateurs</u><ul style="list-style-type: none">- Assistance technique et fonctionnelle des utilisateurs sur le périmètre pris en charge par la DSN- Information des utilisateurs aux problèmes de sécurité (sauvegarde, virus, confidentialité des données...)- Diffusion d'informations diverses <p><u>DEMANDES DE SERVICES</u></p> <ul style="list-style-type: none">• <u>Traitement des demandes de services</u><ul style="list-style-type: none">- Traitement des demandes utilisateurs ou affectations aux équipes en charge- Suivi, relances, consolidation, analyse de tendance, clôture- Traduction et formulation de certaines demandes ou besoins utilisateurs en études de faisabilité, en solutions, en programmes et en échéancier d'interventions- Respect des SLA <p><u>ASSISTANCE A MAITRISE D'ŒUVRE</u></p> <ul style="list-style-type: none">• <u>Opérations de déménagements, travaux bâtiments et déploiements de projets</u><ul style="list-style-type: none">- Planification, chiffrage et coordination des travaux et / ou des interventions- Suivi et rapport

<u>Savoir-faire</u>	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Technologique</u> <ul style="list-style-type: none"> - Maîtrise des plateformes Windows et des principaux logiciels bureautiques. - Architecture matérielle PC (multimédia), pratique du poste de travail informatique - Architecture technique du SI de l'entreprise (réseau, serveurs...) - Architecture fonctionnelle du SI de l'entreprise (logiciels, applications métier...) - Principes de sécurité et charte d'utilisation du SI • <u>Général</u> <ul style="list-style-type: none"> - Parfaite connaissance des métiers d'assistance et support aux utilisateurs, de leur périmètres respectifs d'intervention technique et fonctionnel et de leurs modalités d'intervention - Compréhension des attentes des utilisateurs - Sens de l'écoute et du service - Respect des normes, procédures et consignes : ITIL, ISO, bonnes pratiques de sécurité, PSSI, ... - Culture générale informatique et télécoms - Connaissance générale des enjeux stratégiques actuels de l'entreprise et de l'importance des différents composants du SI - Pratique de la communication téléphonique
----------------------------	--

<u>Formation souhaitée</u>	- BTS/DUT informatique ou équivalent BAC+2/+3
-----------------------------------	---

<u>Expérience souhaitée</u>	<ul style="list-style-type: none"> - - 1 à 2 ans minimum dans des fonctions similaires - Permis B
------------------------------------	--

<u>Aptitudes</u>	<ul style="list-style-type: none"> - Qualités relationnelles - Bonne communication orale et écrite - Aptitude à s'intégrer dans une équipe - Résistance au stress - Mobilité
-------------------------	---

Dépôt des candidatures

Envoyer CV et lettre de motivation par courriel à :

Philippe MAYER, Directeur

DIRECTION des SYSTEMES NUMERIQUES

philippe.mayer@ap-hm.fr

et

gilles.gras@ap-hm.fr