

**Technicien – support utilisateur
CONCOURS EXTERNE 2020**

Catégorie / Corps

Cadre statutaire

B / ITRF / **Technicien**

Décret n°85-1534 du 31 décembre 1985 modifié fixant les dispositions statutaires applicables aux ingénieurs et aux personnels techniques et administratifs de recherche et de formation du ministère de l'éducation nationale

Descriptif de l'emploi

Affectation

RIME

Domaine fonctionnel : NUMERIQUE ET SYSTEMES
D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION

- DSI : rectorat de l'académie d'Orléans-Tours
- Localisation du poste : Orléans
 - Support n° 25130
 - A compter du 01/09/2020

REFERENS

Branche d'activité professionnelle : BAPE : Informatique,
Statistique et Calcul Scientifique

Famille professionnelle : Ingénierie des systèmes
d'information

Emploi-type : E4X41

Missions

Assistance informatique de niveau 0-1 aux utilisateurs en établissement scolaires du 2nd degré ou dans les services déconcentrés pour les applications Education Nationales

Activités principales

- Assister les utilisateurs en établissement scolaire ou en services déconcentrés pour toutes les applications Education Nationale, quel que soit leur type (Application Windows, web, Informix 4gl).
- Traiter les demandes d'assistance ou de service par le biais de différentes applications de helpdesk (ITOP - GLPI) ou par courrier électronique.
- Etablir un premier diagnostic, rendre compte des incidents et anomalies
- Requalifier les demandes des utilisateurs dans l'outil d'assistance : coordonnées clients, catégorie, demandes, date d'échéance,
- Comprendre le fonctionnement des applications d'un point de vue fonctionnel et technique afin d'apporter un premier niveau de réponse aux utilisateurs (assistance de niveau 1)
- Suivre les processus et les procédures établis pour l'assistance
- Former des personnels formateurs (mais également des utilisateurs).
- Participer à la réalisation des procédures d'assistance

Environnement professionnel

Ce poste est rattaché au service informatique du Rectorat.(DSI) .
Il est sous l'autorité du responsable de la Relation Client

Conditions particulières d'exercice

Variabilité éventuelle des horaires de travail

Compétences et connaissances requises

- Connaissance des applications Education Nationale (formation progressive).
- Connaître l'utilisation courante des applications implantées dans les différents services.
- Savoir être à l'écoute des utilisateurs
- Savoir travailler en équipe
- Savoir s'adapter au changement de technologie des outils
- Comprendre et connaître les processus d'assistance : escalade des demandes et incidents.
- Connaître la démarche ITIL
- Savoir utiliser des outils de diagnostic et de suivi des demandes d'assistance (ITOP, ITSM, GLPI, ..)
- Utiliser au quotidien les outils de télémaintenance, de communication (mail, chat, communication via les portails utilisateurs, ...)
- Communiquer et faire preuve de pédagogie
- Savoir gérer les situations d'urgence et les problèmes
- Savoir gérer le stress
- Sens de la confidentialité

Contact

Olivia LECUYER- responsable de la Relation Client – DSI Orléans-Tours – 02 38 79 45 55

Christine LE BERRE – 02.39.79.38.22 – christine.leberre@ac-orleans-tours.fr