



ACADÉMIE D'ORLÉANS-TOURS

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Rectorat de l'académie d'Orléans-Tours
Division des systèmes d'information
21, rue Saint-Etienne
45043 ORLEANS cedex 1
ce.dsi@ac-orleans-tours.fr

Technicien - Support utilisateur

Catégorie / Corps

B / ITRF / Technicien

Externe

Cadre statutaire

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

RIME

Domaine fonctionnel : Numérique et
systèmes d'information et de
communication

REFERENS

Branche d'activité professionnelle :
BAP E : Informatique, Statistique et Calcul
Scientifique
Famille professionnelle : Ingénierie des
systèmes d'information

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

Affectation

- DSI : Rectorat de l'académie d'Orléans-Tours
- Localisation du poste : Orléans
- **Support n°20795**

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
- Traiter les demandes d'assistance ou de service au travers de l'application de type helpdesk ITOP 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
- Participer à la réalisation des procédures d'assistance
- Participer aux réunions d'équipe et être force de proposition

Environnement professionnel

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

Conditions particulières d'exercice

Variabilité éventuelle des horaires de travail selon les calendriers de gestion

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, 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 – Adjointe au DSI pour les missions académiques – 02 38 79 38 22