

FONCTION	UN.E ASSISTANT.E SUPPORT UTILISATEUR
GRADE	TECHNICIEN
DIRECTION	RESSOURCES
SERVICE /UT	DSIM SERVICE PRODUCTION ET SUPPORT

FINALITES :

L'assistant.e Support Utilisateur fait prendre en charge par les ressources capables d'y apporter une solution les difficultés ou incidents (ruptures du service habituellement rendu) déclarés par les utilisateurs, dont il.elle assure la réception. Il.elle contribue à la résolution des incidents nuisant à la qualité et à la continuité de service.

MISSIONS PRINCIPALES
Activités/tâches principales
• Traitement des demandes utilisateurs

- Prendre en compte les demandes par téléphone ou tout moyen disponible (e-mail, ...).
- Enregistrer la demande dans les outils de suivi.
- Identifier et pré-diagnostiquer un dysfonctionnement, transférer le cas échéant l'anomalie aux services compétents (niveaux 2 internes, prestataire), dans le respect des niveaux et des délais définis.
- Assurer le traitement de premier niveau des anomalies avec prise de main à distance et accompagnement de l'utilisateur lors de la résolution de l'incident.
- Procéder à la vérification de la prise en compte et de la résolution de l'incident ou traitement de la demande
- Mettre à jour la base de connaissances en tant que de besoin
- Informer l'utilisateur sur le traitement de la demande ou la résolution de l'anomalie
- Gérer la diffusion de la communication aux utilisateurs en cas d'incident de masse, et la communication spécifique aux VIP (téléphone rouge, SMS)

• Gestion de parc et de référentiels

- Contrôle d'inventaires et mises à jour d'inventaires du parc bureautique
- Mises à jour données utilisateurs via les outils mis à disposition (ex : AD, Aastra manager ...)
- Gestion des consommables imprimantes
- Suivi du SAV photocopieurs
- Utilisation d'interfaces opérateurs pour les options de téléphonie mobile et de téléphonie fixe
- Gestion des matériels en prêt (portable, clé 4G ...) et suivi des prêts
- Réception des livraisons informatiques sur le site de Plaine Commune

Activités occasionnelles :

Dans la mesure de ses compétences, l'Assistant.e Support Utilisateur peut être amené.e à organiser et dispenser des sessions de formation utilisateurs sur les logiciels courants du socle technique de la collectivité (messagerie, outils mis en place par la DSIM...).

Participation en soutien aux techniciens de proximité à des déploiements sur site.

Compétences et qualités requises

- Bonne connaissance des outils bureautiques
- Maîtrise du fonctionnement des outils de supervision informatiques utilisés sur le poste client (Teamviewer, LANDesk)
- Maîtrise du fonctionnement des outils informatiques utilisés sur le poste client
- Capacité à travailler en équipe
- Capacité à gérer des tâches multiples
- Capacité à reformuler
- Bonne connaissance de l'organisation et des métiers
- Capacité à résister au stress et gérer les interlocuteurs en état d'évènement
- Excellent relationnel avec les utilisateurs et partenaires
- Connaissance des techniques de prise d'appel
- Esprit de synthèse, rigueur
- Attentif à la qualité du service client
- Sens du service public
- Maîtrise de soi et autonomie

Compétences spécifiques / Expérience recherchée/ Diplôme ou permis obligatoire

Formation obligatoire :

Diplôme : Niveau BAC Technique

Contraintes du poste
Conditions de travail/ horaires

35 h