

Technicien helpdesk

Cadre d'emplois des techniciens ou des rédacteurs territoriaux

Organisme émetteur : Ville de Versailles

Localisation du poste : 6 avenue de Paris

Direction concernée

Direction des Systèmes d'Information et du Numérique

Domaine d'activité

Système d'Information et TIC

Service concerné

Production

Catégorie du poste

Catégorie B

Poste ouvert aux

Contractuels
Titulaires

Type de poste

Poste à temps complet

Vos missions

Missions principales

Sous la responsabilité du chef d'équipe support, vous assurez la prise en compte le traitement et le suivi des incidents et des demandes des utilisateurs sur l'ensemble des matériels, logiciels et progiciels mis à leur disposition. Ce poste nécessite de traiter des dossiers multiples de manière simultanée, il requiert donc un sens de l'organisation accru et une capacité de travail importante.

Assurer le traitement des incidents et des demandes des utilisateurs :

- S'assurer de l'origine de la demande, en mettant à jour, si nécessaire, les informations concernant l'utilisateur (coordonnées, localisation, matériel ...)
- Rédiger de façon claire la fiche descriptive de la demande
- Gérer les incidents d'exploitation : élaborer un diagnostic et réaliser une intervention de premier niveau ; le cas échéant, escalader à l'unité adéquate (en interne DSIN, ou au prestataire concerné)
- Assurer le suivi des interventions jusqu'à leur résolution définitive
- S'assurer de la bonne compréhension de la solution communiquée au client
- Alerter son responsable des problèmes éventuels rencontrés

Contribuer à la satisfaction des utilisateurs :

Le centre de support est l'interface privilégiée entre la DSIN et ses utilisateurs : il contribue donc grandement à la qualité de service perçue par les utilisateurs. A ce titre :

- Vous contribuez à la satisfaction des utilisateurs par votre professionnalisme et votre savoir être lors de la prise d'appels
- Vous participez ponctuellement à des campagnes de mesure de la satisfaction des utilisateurs

Missions ponctuelles

- Vous êtes susceptible d'intervenir ponctuellement pour des opérations d'exploitation : en particulier dépannage ou déploiement de matériels auprès des utilisateurs VIP

Assurer des interventions d'exploitation :

- Gérer le parc informatique connecté au réseau (installation et préparation)
- Faire fonctionner les différents périphériques
- Réaliser des tests de fonctionnement sur les équipements informatiques et téléphoniques
- Accompagner les utilisateurs dans leur apprentissage des outils informatiques

Votre profil

Formation

- Niveau Bac+2 minimum et expérience significative de même type

Expérience

- 2 ans dans le domaine décrit

Savoir-faire

- Compétences techniques suffisantes pour établir un diagnostic rapide sur un problème rencontré par un utilisateur du SI de Versailles (matériel, réseau, système d'exploitation, application, bureautique)
- Utilisation d'un outil de télémaintenance
- Utilisation d'un outil de centre d'appels
- Matériels et technologies IT
- Rédaction claire et concise une problématique et/ou une solution
- Organisation et méthode
- Communication

Savoir-être

- Qualités relationnelles et sens du travail en équipe
- Sens de l'écoute
- Pédagogie / Capacité à vulgariser
- Qualités rédactionnelles
- Capacités d'analyse et esprit de synthèse

Conditions d'emploi

Contrainte(s) liée(s) au poste

- Poste à 39h

Nombre de jours de congés

25 jours de congés, 23 RTT et 2 jours de fractionnement sous condition

Avantages

- Participation de la Ville à la mutuelle et au contrat collectif Prévoyance
- Remboursement des frais de transport en commun à hauteur de 75%
- Possibilité d'adhérer à la Caisse d'Entraide (prestations sociales et loisirs)