

	Direction des Systèmes d'Information	
	<b>FICHE DE POSTE</b>	Date : 07/01/2019

### Intitulé du poste

Technicien support  
Gestionnaire de la relation client

### Référence métier [REFERENS]

### Département

Département de la relation aux Usagers et Partenaires

### Service

Plateforme d'Assistance et de Services (PAsS)

## ENVIRONNEMENT ET MISSIONS

### DSI

La direction des systèmes d'information est garante du fonctionnement et de l'évolution des infrastructures et des services des systèmes d'information. Elle est à l'initiative de la politique informatique de l'académie. Elle est l'interlocuteur privilégié des collectivités et des autres partenaires de l'éducation nationale pour les projets informatiques.

### Département

Le Département de la Relation aux Usagers et Partenaires a pour mission l'assistance aux utilisateurs au travers du portail PAsS (Plateforme d'Assistance et de Services) et des processus associés, assurer l'assistance de proximité à destination des collèges, lycées et structures déconcentrées (services académiques), et accompagner les usagers dans l'appropriation du SI et de ses outils, assurer la communication interne et externe.

### Service

Le service Plateforme d'Assistance et de Services est chargé de gérer et traiter les demandes d'assistance et de services de tous les agents de l'académie au travers du guichet unique PAsS et de la plateforme téléphonique CARIINA. Ce service est le point d'entrée du dispositif d'assistance académique.

## ACTIVITES DU POSTE

- Enregistrer et assurer la prise en charge de premier niveau des incidents
- Analyser et qualifier les incidents signalés
- Résoudre ou solliciter l'expertise de niveau supérieur
- Suivre le traitement des incidents jusqu'à leur résolution et en informer les utilisateurs
- Contribuer à l'alimentation d'une base de connaissances dans le cadre du projet de documentation

## COMPETENCES ATTENDUES SPECIFIQUES AU POSTE

### Connaissances

- Connaissances générales sur les processus d'assistance
- Connaissance des environnements et réseaux professionnels
- Connaissance sur les bonnes pratiques en matière d'assistance

### Compétences opérationnelles

- Savoir suivre une procédure
- Savoir gérer les priorités et urgences
- Maîtrise de l'assistance par prise en main à distance

- Maîtrise des outils bureautiques
- Maîtrise de la conduite d'entretien d'assistance par téléphone
- Savoir utiliser des outils de diagnostic
- Aptitudes à la rédaction (courriels, rapports d'incident)

#### **Compétences comportementales**

- Facultés d'écoute / Aptitudes à la gestion des situations difficiles
- Qualités d'élocution et pédagogie
- Capacité à travailler en équipe
- Capacité à rendre compte de son activité
- Qualités relationnelles
- Disponibilité et autonomie
- Réactivité

**Les dossiers de candidature (CV et lettre de motivation) sont à adresser par courriel à :**

**Isabelle.tordjman@ac-creteil.fr et ce.dsi@ac-creteil.fr  
à l'attention de la cheffe de la Division des Systèmes d'Information**

**copie : ce.bp@ac-creteil.fr**