

Fiche de poste
TECHNICIEN-NE D'EXPLOITATION, D'ASSISTANCE ET DE TRAITEMENT DE L'INFORMATION

BAP E (Informatique, Statistiques et Calcul Scientifique)

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

Corps : Technicien

Localisation :

- Etablissement : Rectorat de Grenoble
- Service : Division des Systèmes d'Information (DSI)
- Lieu d'exercice : Rectorat de Grenoble (Grenoble ou Echirolles)
- Prise de poste : 1 septembre 2018

Présentation du poste :

L'académie de Grenoble recrute un technicien-ne de support informatique. Le poste est rattaché à la Division des Systèmes d'Information (DSI) du Rectorat de Grenoble, pôle assistance informatique des écoles, des collèges et des lycées. Le technicien assure l'assistance informatique pour tous les utilisateurs administratifs et enseignants rencontrant une difficulté dans l'utilisation des TIC.

Description du poste :

Il (elle) est rattaché(e) au sein du pôle Assistance de la D.S.I. de Grenoble (14 personnes) et est chargé (au sein d'une équipe de 7 personnes) des activités suivantes :

- Assurer l'accueil des demandes d'assistance informatique des personnels de l'académie
- Assurer la résolution des problèmes rencontrés par l'utilisateur et mettre à jour la base des incidents
- En cas d'impossibilité de résolution à son niveau, escalader l'incident auprès d'un niveau supérieur spécialisé
- Conseiller les utilisateurs
- Contribuer à la veille technologique
- Entretenir une compétence technique par la participation à des formations et la veille technologique.

Principales activités :

- Assurer l'accueil des demandes d'assistance informatique des personnels de l'académie
 - o Répondre au téléphone en utilisant le logiciel de gestion des appels
 - o Prendre en charge les demandes par self-service selon le planning établi
- Assurer la résolution des problèmes rencontrés par l'utilisateur et mettre à jour la base des incidents :
 - o Guider l'utilisateur pour effectuer les manipulations
 - o Établir un diagnostic précis
 - o Manipuler par télémaintenance sur le poste de l'utilisateur
 - o Effectuer les tests nécessaires sur les plateformes de tests
 - o Appliquer les procédures de la base de connaissance
 - o Vérifier que la résolution est complète
- En cas d'impossibilité, escalader l'incident auprès du niveau expert concerné :
 - o Retranscrire la demande en la complétant pour sa bonne compréhension par le niveau supérieur
 - o Escalader la demande
- Conseiller les utilisateurs
 - o Sensibilisation des utilisateurs au respect de la charte informatique et des règles de bonnes pratiques
 - o Rédaction de procédures d'utilisation
 - o Mise à jour de la base de connaissances (interne à la DSI et celle dédiée aux utilisateurs)
- Contribuer à la veille technologique en suivant les évolutions des OS, matériels et architectures réseaux

Connaissances et environnement technique :

- Connaissance de l'architecture matérielle d'un poste de travail
- Connaissances générales des systèmes d'exploitation
- Connaissances sur les réseaux informatiques
- Connaissances de base des applications nationales utilisées par les EPLE et les écoles (SIECLE, Base élève 1er degré, STS, GI/GC...).
- Utilisation des outils de support à distance
- Utilisation des procédures mises à la disposition

Qualités attendues :

- Gérer les situations urgentes
- Savoir intégrer les évolutions technologiques
- Savoir exploiter une base de connaissances
- Alerter le responsable en cas de difficultés
- Rigueur, méthode, sens de l'organisation
- Avoir le goût de l'assistance, de la formation (Savoir être à l'écoute des utilisateurs, Savoir gérer les conflits)
- Aptitude à travailler en équipe, à partager ses connaissances
- Autonomie.