

CONCOURS		Corps : Technicien	
Nature :	Externe	Emploi-type :	Technicien-ne d'exploitation, d'assistance et de traitement de l'information
BAP :	E		E4X41
Année :	2017		

AFFECTATION		
Etablissement :	Rectorat de Lyon	Service : Direction des systèmes d'information

CONTEXTE ET DESCRIPTION DU POSTE

La DSI du rectorat comprend 70 collaborateurs répartis entre 4 départements : Infrastructures et réseaux, Systèmes d'information nationaux et applicatifs locaux, Assistance aux utilisateurs, Développement local et relation métier.

Le recrutement vise à pourvoir un poste de technicien au sein du département assistance.

Missions du poste :

Le technicien recruté sera intégré à la plateforme d'assistance au sein de la DSI du rectorat de Lyon. Sa mission consiste à assurer l'accueil et l'assistance de premier niveau aux utilisateurs des technologies numériques dans les établissements du 1er et du 2nd degré.

Les usagers peuvent faire appel à l'assistance sur des questions telles que :

- Internet, messagerie, ENT.
- Applications pédagogiques ou de gestion.
- Matériels ou systèmes d'exploitation.
- Réseaux d'établissements.
- Conseil.

Activités essentielles :

- Prendre en charge l'accueil des utilisateurs.
- Etablir un premier diagnostic.
- Analyser et qualifier les incidents signalés.
- Résoudre ou orienter vers l'expertise de niveau supérieur pour toutes les problématiques d'ordre matériel, logiciel ou réseaux.
- Utiliser les outils du poste de travail.
- Sensibiliser les utilisateurs au respect de la charte informatique et des règles de bonnes pratiques.

Compétences requises :

Techniques

- Architecture du poste de travail, configurations usuelles.
- Notions sur les réseaux informatiques.
- Usage des outils de diagnostic.
- Conduire un entretien d'assistance par téléphone, écouter et questionner.
- Respecter une procédure.
- Gérer les situations urgentes.
- Connaissance de l'environnement de travail.

Transversales

- Capacité à travailler en équipe.
- Facultés d'adaptation.
- Sens du relationnel et du service.
- Pédagogie : accompagnement des utilisateurs.

CONTACT		
Nom : Dominique CRETIN (DSI)	Mel : dsi@ac-lyon.fr	Téléphone : 04.72.80.60.29