



Le conseil départemental du Puy-de-Dôme recrute

Technicien poste de travail utilisateurs

Direction des Systèmes d'Information Service Postes de Travail

Cadre d'emplois

Techniciens territoriaux

PROFIL DE POSTE

La hotline centralise les demandes d'assistance des utilisateurs et assure le support utilisateur de premier niveau et de deuxième niveau. La personne en charge assure aussi le suivi des incidents résolus avec le prestataire. Il peut participer à la promotion de nouvelles technologies ou outils (vulgarisation, information, formation). Il assure la gestion du parc bureautique.

ACTIVITES

- 1-Enregistrement des appels utilisateurs et assistance technique-résolution de premier niveau
 - Enregistrer tous les appels des utilisateurs
 - Résoudre les appels de premier niveau et appliquer les procédures d'escalade pour les autres appels
 - Appliquer les procédures d'escalade

- 2-Suivi des incidents et de la résolution par les équipes internes ou les prestataires
 - Informer l'utilisateur sur le suivi de son incident
 - Relancer les équipes de niveau 3 en charge de la résolution
 - Utiliser les outils de maintenance et d'administration

- 3-Enrichissement de la base de connaissances sur les incidents de niveau 1 et 2
 - Saisir dans la base de connaissances les solutions à des problèmes récurrents

- 4-Gestion des interventions, des commandes et du stock de matériels
 - Déclencher les demandes d'interventions
 - Suivre les interventions
 - Suivi du stock et des commandes de matériels

5-Gestion du parc bureautique

- Enregistrer les entrées et sorties de matériels
- Suivre l'achat et l'utilisation des licences logiciels
- Tenir l'inventaire à jour avec des bilans réguliers

6-Information des utilisateurs

- Rédiger des supports de vulgarisation des outils utilisés (messagerie, portable, intranet...)
- Mettre à disposition des utilisateurs toute documentation utile
- Organiser des sessions de vulgarisation, information, formation aux outils (messagerie, ...) environnement de travail...)

EXPERIENCES ET COMPETENCES

1 - CONNAISSANCES PROFESSIONNELLES

- Systèmes d'exploitation Unix, Windows, Novell, Linux...
- Logiciel de traitement de texte (Word)
- Environnements, systèmes et protocoles de communication
- Protocoles de communication, logiciels et matériels réseaux
- Logiciel tableur (Excel)
- Technique d'utilisation et de paramétrage des multifonctions, imprimantes et périphériques divers
- Techniques d'installation et de maintenance d'outils, de systèmes et de réseaux
- Techniques d'utilisation et de paramétrage de matériels mobiles (smartphone, tablette, PC portable...)

2 - COMPETENCES TECHNIQUES

- Formuler des propositions et solutions techniques
- Accompagner les utilisateurs dans l'apprentissage des nouvelles technologies
- Installer et configurer des postes
- Apporter une aide technique aux utilisateurs d'un équipement ou matériel informatique

3 - APTITUDES PROFESSIONNELLES

- Autonomie
- Disponibilité
- Rigueur
- Sens relationnel
- Aptitude au travail en équipe
- Adaptabilité

LIEU D'EXERCICE DES FONCTIONS

Hôtel du Département

MOTIF DE VACANCE D'EMPLOI

Fin de contrat

CONDITIONS PARTICULIERES

Poste à temps complet

CONTACT

Service Développement des Ressources

04 73 42 29 66 ou 04 73 42 29 68

recrutement@puy-de-dome.fr

M. Philippe RAYMOND
Responsable de service
04 73 42 02 40

Dépôt des candidatures au plus tard le :
Vendredi 17 Février 2017

Merci d'envoyer votre lettre de candidature (*En rappeler la référence: **2017.02.543***)
et votre curriculum vitae détaillé à :

Monsieur le Président du Conseil Départemental du Puy-de-Dôme
Direction des Ressources Humaines
24 rue Saint-Esprit
63033, Clermont-Ferrand Cedex 1

www.puydedome.fr