

Fiche de poste **Support utilisateur H/F** Direction des systèmes d'information

Finalités du Poste

Au sein de la Direction des Systèmes d'Information, le/la Support Utilisateur a la charge du bon fonctionnement des équipements et du matériel informatiques, bureautiques et téléphoniques de France compétences.

Dans ce cadre, il/elle effectue l'installation, l'entretien et le dépannage des équipements informatiques, téléphoniques et bureautiques en respectant les règles de sécurité et la réglementation adéquate.

Activités principales

Activité 1 : S'assurer que les collaborateurs sont bien équipés au niveau informatique, téléphonique et bureautique pour travailler dans les locaux de France compétences et à distance

- Préparer, configurer les équipements et mettre à disposition le matériel nécessaire pour les nouveaux collaborateurs de France compétences : ordinateur, écran, téléphone portable professionnels
- Préparer, configurer et mettre à disposition les matériels et logiciels, lors de remplacement
- Assurer la bonne gestion des droits d'accès, pour les équipements d'une part, et pour les utilisateurs d'autre part, dans le respect des règles de sécurité de l'entreprise
- Gérer l'installation et la maintenance des imprimantes réseaux et commander les pièces nécessaires (tambour et blocs d'agrafes)
- Assurer la maintenance des 4 salles de réunions : équipement StarLeaf, pieuvres, les écrans...
- Participer à la veille technologique pour connaître et proposer les évolutions des logiciels, selon les besoins des collaborateurs
- Gérer, avec le service Comptabilité, l'amortissement du matériel

Activité 2 : Accompagner les collaborateurs dans l'utilisation et le dépannage des équipements informatiques, bureautiques et téléphoniques

- Assurer la réception des tickets d'incidents ou de difficultés rencontrés par les utilisateurs
- Contacter les collaborateurs pour diagnostiquer le problème et les assister en cas de panne ou de difficultés sur la partie matériel et équipements informatiques, bureautiques, visio ou téléphoniques
- Assurer des phases de test et/ ou aider des intervenants extérieurs pour se connecter aux réunions à distance/ en visio
- Répondre aux questions des utilisateurs et/ou former et accompagner les utilisateurs à l'utilisation des équipements et ou matériels
- Si cela est nécessaire, contacter le service support des prestataires et/ou fournisseurs pour résoudre les problèmes et envoyer les PC ou téléphone en réparation chez le prestataire en charge
- Suivre les incidents du parc
- Rédiger les rapports d'incidents et mettre en place des tableaux de bord de suivi des performances et de qualité du réseau (pannes, flux, disponibilité des ressources, sécurité, etc.)

Connaissances et compétences nécessaires

Connaissances métier :

- Maîtrise de l'environnement Windows : Savoir appréhender et/ou mettre en œuvre les différentes fonctionnalités du système d'exploitation Windows de Microsoft
- Maîtrise des outils bureautiques de la suite Microsoft
- Maîtrise des logiciels additionnels : Adobe Acrobat pro, logiciels de visio, logiciels métiers
- Techniques de veille : maîtriser la recherche d'informations pour connaître et s'approprier les nouveautés, les nouvelles réglementations et évolutions du secteur pour exercer ses missions de manière optimale

Compétences :

- Savoir s'organiser et gérer son temps, réajuster les priorités en fonction des enjeux et définir les moyens et le calendrier nécessaires pour le traitement d'un problème ou d'un imprévu.
- Savoir préconiser des solutions à un problème standard en justifiant ses recommandations, les expliquer et les faire accepter.
- Savoir modifier rapidement ses façons d'agir en cas de changement, gérer l'incertitude et travailler avec des interlocuteurs variés.
- Savoir se montrer curieux pour sa spécialité, rechercher les solutions disponibles et les intégrer sous forme d'auto-apprentissage à sa pratique pour mieux traiter les tâches confiées.
- Savoir faire des rapprochements permettant une compréhension élargie des situations/ problèmes, prendre du recul et de la hauteur de vue, identifier leurs causes ou leurs conséquences probables pour trouver une solution optimale.
- Savoir nourrir une relation dans la durée par un sens de l'écoute et une aisance relationnelle dans des contextes variés et avec des interlocuteurs de différents niveaux.
- Savoir identifier et prévoir les évolutions, difficultés et risques potentiels dans des situations déjà vécues pour anticiper les conséquences et impacts et adapter ses actions afin d'obtenir le résultat attendu.

Autonomie et responsabilité

- Support Utilisateur travaille en autonomie sur ses missions et dans la gestion de son temps.
- Il/elle est sous la supervision du/de (la) Responsable SI auprès duquel il/elle peut se référer pour des sujets sensibles nécessitant un arbitrage.

Principaux liens fonctionnels

En Interne	A l'Externe
Echanges et relations régulières avec l'ensemble des Directions opérationnelles, fonctionnelles et support	Prestataires/ fournisseurs Demandeurs externes (CA, participants aux présentations/ réunions...)

Positionnement dans la grille de classification :

Class A

Statut :

Employé à 38H semaine

Type de contrat :

CDD



Avantages :

- 2 jours de télétravail par semaine
- RTT
- Prime de vacances

Lieu de la mission :

Courbevoie

Rémunération :

35 K€

