



TECHNICIEN SUPPORT UTILISATEURS

TYPES DE POSTES RATTACHÉS À L'EMPLOI :

> **Technicien hotline.**

> **Chef de bureau hotline.**

DÉFINITION SYNTHÉTIQUE DE L'EMPLOI* :

Assurer la réception des demandes (incidents, services et informations) déclarées par les utilisateurs. Orienter les utilisateurs vers les ressources compétentes pour apporter une solution. Répondre aux problématiques de premier niveau, et contribuer aux demandes de deuxième voir troisième niveau, afin de résoudre les incidents nuisant à la qualité et à la continuité de service. Traiter à distance tout type de demandes.

ACTIVITÉS PRINCIPALES** :

- **Accueil des demandes des utilisateurs :**
 - > Prise en compte des appels des utilisateurs par le biais de création de tickets.
 - > Enrichissement des demandes utilisateurs avant traitement ou escalade.
 - > Pré-diagnostic et qualification du dysfonctionnement.
 - > Définition du type de demande, du service et des impacts (criticité des incidents) : priorisation du traitement des demandes.
- **Traitement ou déclenchement des actions de support correspondantes :**
 - > Traitement 1^{er} niveau des demandes : diagnostic, identification, information, résolution, clôture du ticket.
- > Transfert, si nécessaire, des appels des utilisateurs aux entités compétentes.
- > Alerte auprès de sa hiérarchie sur tout incident ayant un fort impact (incident majeur).
- **Suivi des demandes et enrichissement de la base d'informations :**
 - > Création des procédures d'utilisation et de configuration.
 - > Suivi du traitement des appels des utilisateurs.
 - > Création et exploitation de la base d'incidents : relances, consolidation, analyse.
 - > Emission des demandes d'actions préventives de fond.

ACTIVITÉS SECONDAIRES :

- Emission de recommandations de sécurité aux utilisateurs.

COMPÉTENCES REQUISES*** :

savoirs

Connaissance :

- D'un outil de gestion des tickets.
- Des systèmes d'exploitation Microsoft.
- Des logiciels Microsoft.
- De premier niveau en réseau informatique.

savoir-faire

- Répondre aux demandes et problèmes des utilisateurs en enregistrant les informations pertinentes.
- Faire remonter les incidents survenus et optimiser les performances du système en accord avec les engagements de niveaux de service (SLA).
- S'assurer de leur résolution.
- Tenir à jour la base de données des documents d'exploitation et d'informations.
- Prioriser le traitement des demandes.

comportements professionnels

- Sens de l'écoute et du conseil.
- Réactivité.
- Bonne gestion du stress.
- Autonomie.
- Esprit d'équipe.
- Tourné vers la satisfaction du client.



PARTICULARITÉS D'EXERCICE DE L'EMPLOI :

Horaires adaptés aux besoins du service, avec planning évolutif et possibilité de travail le samedi.

CONDITIONS D'ACCÈS À L'EMPLOI :

Prérequis à l'emploi

BAC à BAC + 2 orienté informatique.
Première expérience « service client » appréciée.

Formations nécessaires à l'emploi

PROXIMITÉ AVEC D'AUTRES EMPLOIS :

Assistant fonctionnel - Technicien de maintenance poste de travail - Téléconseiller - Technicien support clients.

EXEMPLE(S) DE PARCOURS DE CARRIÈRE :

Possibilités d'emplois précédents

Assistant fonctionnel.
Téléconseiller.

Evolutions potentielles vers d'autres emplois

Administrateur système.
Administrateur réseau.
Responsable d'exploitation

TENDANCES D'ÉVOLUTIONS DE L'EMPLOI :

Facteurs clés d'évolution à moyen terme

- Regroupement des fonctions d'assistance multiservices (informatique, logistique, télécommunications etc.) : centre de support commun à l'ensemble de l'établissement.

Conséquences sur les activités et les compétences

- Acquérir des compétences « métier » liées à l'assistance fonctionnelle.

**Définition synthétique de l'emploi : Il s'agit à la fois de la finalité, de la raison d'être et de la contribution attendue de l'emploi.*

*** Activités principales : Il s'agit des principaux ensembles d'actions ou d'opérations qui permettent de réaliser la mission de l'emploi.*

****Compétences requises : Les compétences pour occuper un emploi de référence se déduisent des activités. C'est une combinaison de savoirs et de savoir-faire mobilisés en situation de travail et nécessaires à la réalisation des activités. Il est à noter que les compétences citées pour un emploi de référence sont des compétences cibles, leur niveau de maîtrise peut être différent en fonction du poste occupé dans cet emploi.*