

OFFRE D'EMPLOI

Technicien Helpdesk - Service relation aux utilisateurs (SRU - Centre d'assistance informatique) H/F

Date de publication : 06/02/2019

Lieu de travail : Annemasse

Filière : Technique

Type de contrat : Poste vacant

Statut : contractuel ou titulaire

Catégorie statutaire : Agent de maîtrise (cat. C) ou
Technicien (cat. B)

Date limite des candidatures : 07/04/2019

Poste à pourvoir : mai / juin 2019

Rémunération : selon profil

Au sein de la DSI, sous la responsabilité du chef de Service Relation aux utilisateurs (SRU), au sein du Centre d'assistance (helpdesk) vous serez chargé (e) des missions ci-après.

Vous intervenez dans un contexte de mutualisation des équipes informatiques d'Annemasse Agglomération et de la Ville d'Annemasse. Cette mutualisation démarrée en 2017 s'est concrétisée en 2018 par la création d'une DSI mutualisée, regroupant 24 agents. Cette nouvelle organisation en construction est dimensionnée pour répondre aux besoins des deux collectivités, et à terme de toutes les communes du territoire. Les chantiers de mise en œuvre technique de cette mutualisation (interconnexion des réseaux, mise en place d'un centre d'assistance mutualisé, premiers déploiements de logiciels en commun, etc.) sont en cours.

Cette mutualisation est synonyme de changement et de constante adaptation à un environnement en construction. C'est un défi humain, organisationnel et technique.

Vos missions :

1/ Gestion des incidents (assistance et dépannage de niveau 1)

- répondre aux appels, mails et tickets d'incidents des utilisateurs,
- comprendre et qualifier la situation en posant des questions précises, au besoin en reformulant les explications fournies,
- diagnostiquer à distance une panne (matériel ou logiciel),
- identifier les ressources nécessaires à la résolution du problème, et préconiser l'envoi sur place d'un technicien si nécessaire ; orienter le ticket vers le bon technicien de niveau 2 (dispatching)
- guider l'utilisateur dans les démarches de résolution ou prendre le contrôle du système à distance,
- changer ou réparer les éléments défectueux,
- effectuer les tests de fonctionnement,
- renseigner le ticket de suivi d'intervention et s'assurer du bon traitement jusqu'à la clôture.

2/ Gestion des demandes

- répondre aux appels et mails des utilisateurs et orienter vers les bons formulaires de demande
- qualifier la demande (matériel, logiciel, projet)
- s'assurer de l'instruction de la demande par le technicien / Service concerné
- donner de la visibilité sur le suivi de la demande jusqu'à la clôture du ticket.

3/ Documentation, sensibilisation et information

- Participer à la rédaction et à la mise à jour de la base de connaissance
- Participer à l'élaboration de tutoriels et supports à destination des utilisateurs
- Participer si besoin aux sensibilisations proposées aux utilisateurs par le SRU

Votre profil...

...vous disposez de :

- o Connaissances dans le domaine des systèmes d'informations, des usages numériques, et notamment la sphère bureautique
- o Connaissance et expérience sur les outils de ticketing et monitoring (notamment GLPI)
- o Bonne maîtrise des différents systèmes d'exploitation usuels et l'architecture matérielle d'un poste de travail
- o D'une aisance avec les outils de télémaintenance (VNC, Teamviewer)

... vous êtes :

- Pédagogue, avec le goût du contact et une grande capacité d'écoute, d'observation et d'analyse.
- Dynamique, autonome, rigoureux et perspicace. Dans l'intérêt de l'utilisateur, vous serez disponible et diplomate.

Les petits plus :

Prime de fin d'année (proratisée), Tickets restaurants, remboursement trajet domicile-travail (uniquement abonnement train et bus), Participation d'Annemasse Agglo à la protection sociale complémentaire des agents, comité d'entreprise : le CNAS.

Organisation de travail :

Travail sur 4.5 jours en moyenne, 36h30 et 29 jours de congés annuels

Annemasse Agglo en un clin d'œil :

Le territoire d'Annemasse Agglo c'est 12 communes : Ambilly, Annemasse, Bonne, Cranves-Sales, Etrembières, Gaillard, Juvigny, Lucinges, Machilly, Saint-Cergues, Vétraz-Monthoux et Ville-la-Grand. Située en Haute-Savoie, l'agglo fait partie du bassin de vie du Grand Genève.

Avec ses 90 045 habitants, Annemasse Agglo s'étend sur un territoire de 73,69 km², entouré du massif des Voirons et de celui du Salève, avec au cœur de ses préoccupations les thématiques suivantes :



Merci d'adresser votre candidature

(CV accompagné OBLIGATOIREMENT d'une lettre de motivation, et les diplômes)
à Monsieur le Président d'Annemasse Agglo, en précisant l'intitulé exact du poste, par mail à :

recrutement@annemasse-agglo.fr

<https://www.annemasse-agglo.fr/>