

N° emploi type : E4X41

Intitulé de l'emploi type : Technicien-ne d'exploitation, d'assistance et de traitement de l'information

Identification du poste

Nature du concours : Interne

Corps : TECHNICIEN RF

Branche d'Activité Professionnelle (BAP) : E

Famille professionnelle : Ingénierie des systèmes d'information | Ingénierie technique et de production

Localisation du poste

Etablissement : Université de Tours

Composante ou service : DSI

Nombre de poste offert : 1

Activités essentielles

Il assure l'installation et la garantie de fonctionnement des équipements informatiques et/ou téléphoniques (matériels et logiciels) liés au poste de travail. À la demande des utilisateurs, il assure la maintenance (à distance ou sur site) de ces équipements et traite les incidents.

Accompagner et assister les utilisateurs

- Conseiller à l'achat de matériels et de logiciels informatiques, accompagner aux nouveaux usages
- Aider à la prise en main des équipements et logiciels installés
- Qualifier, traiter, suivre et relancer le traitement des incidents ou demandes d'interventions
- Sensibiliser les usagers à la réglementation et au respect de la charte informatique et de la PSSI
- Déclarer et suivre les interventions sur les matériels multifonctions
- Assistance technique sur les postes de travail
- Assistance de premier niveau sur le réseau
- Rédiger des comptes rendus d'intervention, des notices utilisateurs, des procédures

Administrer et maintenir les postes de travail et les périphériques

- Prendre en charge l'achat, l'installation initiale et la mise à jour des postes de travail et des périphériques dans les conditions techniques définies par la DSI
- Contrôler et pratiquer des audits de configuration des postes
- Garantir la sécurité en appliquant les règles du RSSI
- Gérer les informations sur l'état du parc (matériels, logiciels, licences)
- Effectuer les migrations techniques liées aux évolutions des systèmes
- Gérer les demandes dans le domaine des télécommunications (demande de création de lignes, achat de postes fixes et mobiles et configuration de mobiles)
- Achat et configuration de tablettes
- Gérer les relations avec les prestataires mandatés par l'université
- Mettre en oeuvre la procédure de sauvegarde des postes de travail
- Gérer le brassage des prises réseau

Effectuer la veille technologique liée au domaine des compétences du pôle

- Explorer des nouvelles solutions
- Participer à l'incubateur d'idées

Compétences requises

Connaissances

- Système d'exploitation Windows, MacOS, Linux, iOS, Android (connaissance approfondie)
- Architecture et fonctionnement des réseaux locaux (connaissance générale)
- Architecture et environnement technique du système d'information
- Diagnostic et résolution de problèmes
- Langages de programmation (notion de base)
- Sécurité des systèmes d'information
- Systèmes de gestion de base de données (notion de base)
- Connaissance des bonnes pratiques ITIL V3 de gestion d'un centre de services
- Anglais technique (connaissance générale)

Compétences opérationnelles

- Utiliser les outils et/ou des techniques de gestion de parc informatique (GLPI)
- Appliquer les techniques d'installation et de maintenance des équipements (SCCM, JAMF)
- Conduire un entretien d'assistance par téléphone (maîtrise)
- Appliquer les procédures et techniques de service Après-vente
- Maîtrise de l'environnement collaboratif office 365
- Appliquer les normes, procédures et règles
- Savoir planifier et respecter des délais

Compétences comportementales

- Rigueur et organisation
- Capacité à planifier et travailler en mode projet
- Capacité à travailler en équipe
- Sens du service public
- Capacité d'écoute

Environnement et contexte de travail

Poste placé sous la responsabilité fonctionnelle du responsable du pôle informatique de proximité et sous la responsabilité administrative du directeur de la DSI (65 agents) ; interactions fréquentes avec les usagers de l'université et les différents pôles de la DSI.

Date et Signature :

L.Lombardi



Jérôme FILMON le 19/04/2024

