

Identification du poste**BAP : E****Catégorie ou Corps :** B Technicien**Intitulé du poste :** Technicien d'assistance informatique de proximité**Quotité d'affectation :** 100 %**Niveau de formation****Diplômes requis ou formation requise :****Contexte de travail****Site d'affectation :** Université Paris 13 / campus de Bobigny**Composante / Service :** Direction des systèmes d'information / service assistance support du site de Bobigny**Composition du service (effectifs) :** 4**Fonction d'encadrement :** non**Rattachement hiérarchique :** Responsable assistance support du campus de Bobigny**Missions principales et description du poste****I. Missions principales**

Le technicien d'assistance informatique de proximité contribue, en équipe avec ses collègues, au support et à l'assistance de 1^{er} niveau auprès des utilisateurs des outils numériques du campus de Bobigny.

II. Description du poste

Missions	Activités
Support et assistance des outils numériques	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer l'assistance matérielle et/ou logicielle auprès des utilisateurs • Installer et configurer des matériels : postes informatiques, périphériques, équipements vidéo... • Installer et paramétrer les applications pour les utilisateurs • Assister et conseiller les utilisateurs en matière de sécurité (résolution ou remontée des incidents et optimisation des performances) • Suivre l'exploitation des systèmes, outils de production et/ou des applicatifs • Participer aux actions de formation et d'accompagnement des utilisateurs • Anticiper les contraintes environnementales et techniques • Rédiger des comptes-rendus d'intervention, des notices utilisateurs, des procédures • Gérer les informations sur l'état du parc (matériels, logiciels, licences) • Participer aux groupes de travail technique de la DSI

Compétences / Connaissances

	<ul style="list-style-type: none"> • Systèmes d'exploitation (connaissance générale) • Applications métiers : connaissance des principales applications informatiques
--	---

Connaissances	<p>et de leurs caractéristiques</p> <ul style="list-style-type: none"> • Architecture et environnement technique du système d'information • Structure technique du système d'information : réseaux, architecture logicielle et matérielle • Diagnostic et résolution de problèmes • Méthodes de classification d'un problème et processus de résolution du problème • ITIL • Sécurité des systèmes d'information • Anglais technique (connaissance générale)
Compétences opérationnelles	<ul style="list-style-type: none"> • Utiliser les outils et/ou des techniques de gestion de parc informatique • Utiliser des outils dédiés à l'inventaire d'un parc informatique (matériels, logiciels, licences, consommables...) et des techniques permettant une gestion optimisée du parc : outils de support à distance, outils de déploiement automatique • Conduire un entretien d'assistance par téléphone • Avoir une écoute attentive de l'utilisateur, savoir le guider dans des manipulations et orienter les questions afin de qualifier au mieux la demande, voire résoudre le problème en direct • Travailler en équipe • S'intégrer et coopérer dans un ou plusieurs groupes de travail, projets ou réseaux et y apporter une contribution efficace • Appliquer les normes, procédures et règles • Mettre en pratique les normes, procédures et règles et les mettre en œuvre avec rigueur • Savoir planifier et respecter des délais
Compétences comportementales	<ul style="list-style-type: none"> • Rigueur / Fiabilité • Sens de l'organisation • Capacité d'écoute

Liaisons fonctionnelles

Liens avec d'autres postes ou services	Nature du lien