

DESCRIPTIF DU POSTE

BAP : E « Informatique, Statistiques et Calcul scientifique » - Ingénierie des systèmes d'information

CORPS : Technicien

EMPLOI-TYPE : E4X41 - Technicien-ne d'exploitation, d'assistance et de traitement de l'information

CONCOURS INTERNE

ÉTABLISSEMENT : Réseau Canopé – Direction territoriale Nouvelle Aquitaine

LOCALISATION : Poitiers

MISSIONS

Assurer l'installation, garantir le fonctionnement et la disponibilité des équipements informatiques et/ou téléphoniques (matériels – logiciels) ; prendre en charge le traitement et l'exploitation des données et la résolution des incidents de premier niveau ; assurer l'assistance technique et fonctionnelle de niveau 1 et 2 auprès des clients abonnés aux applicatifs vendus.

ACTIVITÉS PRINCIPALES

- Prendre en charge l'installation initiale et la mise à jour des équipements (matériels, composants logiciels d'infrastructure)
- Installer et gérer les équipements actifs du réseau
- Contrôler et accompagner les utilisateurs dans la configuration des postes, serveurs ou réseaux locaux
- Contrôler le bon fonctionnement des applications et remonter les demandes d'évolution
- Assister et conseiller les utilisateurs en matière de sécurité (résolution ou remontée des incidents et optimisation des performances)
- Suivre l'exploitation des systèmes, des outils 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)

CONDITIONS PARTICULIÈRES D'EXERCICE

- Contraintes horaires en fonction des pics d'activité

CONNAISSANCES GÉNÉRALES

- Applications métiers
- Système d'exploitation
- Architecture des équipements locaux
- Architecture et l'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)
- Environnement et réseaux professionnels
- Anglais technique

COMPETENCES OPÉRATIONNELLES

- Utiliser les outils et/ou des techniques de gestion de parc informatique
- Appliquer les techniques d'installation et de maintenance des équipements
- Savoir utiliser un logiciel de ticketing
- Conduire un entretien d'assistance par téléphone
- Appliquer les procédures et techniques de service Après-vente
- Travailler en équipe
- Appliquer les normes, procédures et règles

COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES

- Rigueur - Fiabilité
- Autonomie
- Sens du relationnel – Capacité d'écoute
- Sens de l'organisation