

Finalité de l'emploi

Mission principale : Le technicien hotline informatique assure le support utilisateurs de niveau 1 (problèmes rencontrés les plus courants par les utilisateurs) et 2 (Diagnostic et résolution)
Il peut être amené également à exécuter des fonctions techniques sur le système et réseau en fonction de ses connaissances.

Place dans l'organigramme et relations

Pôle : Finances & système d'information

Service : Informatique

Est sous la Responsabilité hiérarchique de : Responsable Informatique

Relations fonctionnelles : Responsable Infrastructure IT, tout utilisateur Bucher Vaslin filiales comprises

Relations externes à l'entreprise : Tout Partenaire technique en charge de support matériel et/ou applicatif

Description des activités significatives

Activités :

- Assurer le support technique système, réseau, matériels et applicatifs de niveau 1 et 2 auprès des utilisateurs.
- Assurer la prise des appels téléphonique, et guider l'utilisateur pas à pas vers la résolution de son incident.
- Enregistrer l'ensemble des demandes (date, heure, motif, ...) et assurer leur suivi et traitement dans l'outil de gestion d'incidents (Help Desk).
- Prendre la main sur les postes utilisateurs pour le diagnostic et/ou la résolution d'incident.
- Assurer la création et la gestion de comptes utilisateurs (Active Directory).
- Installer, paramétrer et déployer les postes utilisateurs (clients légers, PC, tablettes, smartphones, DECT,...)
- Paramétrer les téléphones IP et DECT (Cisco et Ascom)
- Assurer l'affectation et le suivi des lignes téléphoniques, des téléphones et des forfaits opérateur associé
- Effectuer le dépannage du matériel informatique (remplacement pièces défectueuses, remplacement poste...) si nécessaire
- Dans le cadre de matériel sous garantie, faire intervenir le partenaire correspondant en tenant compte des contrats de maintenance définis.
- Enrichir la base de connaissance des actions autocorrectives réalisables par les utilisateurs de façon à les rendre plus autonomes.
- Assurer des actions courtes de formation ou d'explication de procédures.
- Transmettre aux équipes systèmes, réseaux ou applicatives les incidents relevant de leurs compétences.
- Assurer le suivi de la base d'incidents et entreprendre les actions nécessaires pour traiter, escalader les tickets en cours et respecter les objectifs de délais fixés.
- Exécuter sur demande du Responsable Infrastructure, des tâches de mise en œuvre ou de maintenance d'équipement de l'infrastructure système et réseau.

Remarque : cette description des activités n'est pas exhaustive : le titulaire de l'emploi pourrait être amené à effectuer des activités complémentaires ou à être affecté à un autre poste en fonction des besoins de l'entreprise.

Responsabilités exercées et latitude d'action :

Résolution des incidents ou demandes de support de tout utilisateur du Groupe Bucher Vaslin.

Par sa proximité terrain, le technicien hotline informatique partage en permanence auprès de l'équipe IT ses expériences et connaissances. Cela permet une amélioration continue du service auprès des utilisateurs.

Autonomie :

Il fait face, seul, à la qualification et à résolution de l'incident utilisateur.

Le technicien hotline informatique est amené à établir et/ou adapter des solutions identifiées.

Connaissances professionnelles spécifiques

Niveau de connaissances : Bac + 2 (BTS ou DUT), de préférence : DUT Réseaux et Télécommunications ou BTS SIO option Solutions d'infrastructure, systèmes et réseaux (SISR).

Autorisations nécessaires en sécurité : Aucune

Savoirs :

- Connaissance des systèmes d'information
- Maîtrise des systèmes d'exploitation Windows
- Connaissance des outils de services réseaux : DHCP, DNS, switching, VLAN, Routage
- Maîtrise environnements Microsoft Azure et O365
- Connaissance des solutions de sauvegarde : Veeam
- Connaissance des outils de sécurité : Firewall, Anti-Virus,
- Connaissance en gestion de la Téléphonie IP : CISCO, ASCOM
- La maîtrise de l'anglais technique est recommandée

Savoir-faire :

- Savoir installer, configurer, et dépanner un poste client (Network computer, PC, Tablette, Imprimante, Smartphone, DECT, lecteur cab,...)
- Savoir gérer la création, maintenance des comptes utilisateurs dans le Système d'Information (Azure AD, ...)
- Savoir utiliser un outil de gestion des incidents utilisateurs
- Savoir rédiger des procédures à orientation utilisateurs
- Savoir montrer à l'utilisateur le dysfonctionnement d'utilisation éventuel et lui enseigner la bonne pratique

- Assurer l'ensemble des activités associées au poste de Technicien Hotline Informatique

Savoir-être :

- Avoir le sens du service client, un bon relationnel et être à l'écoute des utilisateurs
- Savoir communiquer aux utilisateurs la raison des dysfonctionnements et des changements de comportements éventuellement nécessaires
- Être analytique, précis et rigoureux
- Savoir évaluer les situations critiques et gérer les priorités.
- Être capable de résoudre des problèmes en urgence
- Savoir gérer son stress
- Savoir gérer des situations de mécontentement fort des utilisateurs.
- Être persévérant et curieux
- Avoir l'esprit d'entreprise

Intitulé de poste	Classe d'emploi	Groupe d'emploi
Technicien hotline Informatique		

Date	Nature de la modification	Version
18/01/2023		