



INTITULE DU POSTE : Technicien-ne d'exploitation, d'assistance et de traitement de l'information	CATEGORIE : B CORPS : Techniques de Recherche et de Formation
INTITULE DU RECRUTEUR : Rectorat de l'académie de Versailles	ORGANISME DE RATTACHEMENT : Ministère de l'Education Nationale, de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche.
DOMAINE FONCTIONNEL : générale	EMPLOI TYPE* : E4X41 - Technicien-ne d'exploitation, d'assistance et de traitement de l'information

LOCALISATION GEOGRAPHIQUE :

Administrative : RECTORAT DE VERSAILLES / Direction des Systèmes d'Information (DSI)/ Service Relation clients, relation partenaires

Géographique : Le poste est situé au Rectorat à Versailles sur le site de Lescot, 5 rue Pierre Lescot à Versailles

L'activité s'exerce à la DSI de l'académie de Versailles et plus particulièrement au sein du service « Relation client, relation partenaires » sous la responsabilité directe de la responsable du Centre d'appels CARIINA

DESCRIPTION DE L'EMPLOYEUR :

L'académie de Versailles regroupe quatre départements : les Yvelines (78), l'Essonne (91), les Hauts-de-Seine (92) et le Val-d'Oise (95).

Première académie de France par l'importance de ses effectifs avec près de 1 100 000 élèves dans les premier et second degrés, soit 9% des effectifs scolarisés de la France, l'académie de Versailles accueille et gère près de 90 000 agents (enseignants, personnels d'encadrement, d'éducation, administratifs, techniciens, ouvriers, de service et de santé).

ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL :

L'activité s'exerce au sein de la DSI de l'académie de Versailles et plus particulièrement au sein du service « **Production et opérations** » pour le compte du département Interventions et projets de proximité, sous la hiérarchie de ce département.

DESCRIPTIF DU POSTE :

Activités principales :

Assurer l'assistance de niveau 1 dans un centre d'appel pour les académies mutualisées de Créteil et Versailles sur les services numériques délivrés, hors applications pédagogiques,

La mission comprend la prise en charge et la résolution des demandes d'assistance formulées par téléphone et depuis le formulaire web par l'ensemble des clients et uniquement par téléphone pour les utilisateurs de l'académie de Créteil.

Détail de la mission :

- Prendre en charge les appels selon la charte d'appel téléphonique du Conseiller
- Intégrer les indicateurs téléphoniques dans la gestion quotidienne de prise d'appels
- Résoudre les incidents en utilisant tous les outils ou documentation à disposition des Conseillers de la plateforme d'appel (Base de connaissance, fiches techniques, procédures, news, site de diffusion nationale...)
- Informer les utilisateurs de l'état d'avancement de leurs dossiers
- Renseigner de manière précise les dossiers d'assistance
- Transmettre correctement et sans perte de temps les dossiers nécessitant un niveau d'intervention supérieur
- Traiter les demandes transmises par formulaires web

- Utiliser le logiciel de gestion des incidents et des demandes de service (Easyvista)
- Répondre aux demandes d'assistance depuis les tickets d'incident et utiliser les réponses types disponibles
- Respecter les accords de niveaux de service
- Appliquer la charte de l'administrateur du SI
- Appliquer les process qualité de la norme AFNOR 345 de la Relation client
- Participer à la formation des nouveaux arrivants dans l'équipe
- Proposer et/ou élaborer des fiches de procédures à partir de cas typiques de résolution pour enrichir la base de connaissance à destination des clients

SPECIFICITES DU POSTE :

Conditions particulières d'exercice (NBI, régime indemnitaire - groupe de fonctions IFSE ...) :

Groupe RIFSEEP : 2

Encadrement : NON

Nb agents encadrés par catégorie : pas d'encadrement

Conduite de projet : NON

- Signature et application de la « Charte des administrateurs informatiques de l'académie de Versailles »
- Mobilité sur l'ensemble du territoire de l'académie de Versailles et affectation du site selon les besoins du département « Interventions et projets de proximité »
- Véhicule de service
- Horaires variables en fonction des pics d'activité
- Permanence horaire

COMPETENCES PROFESSIONNELLES SOUHAITEES

Connaissance, savoir :

- Connaissance de l'environnement organisationnel de la structure
- Connaissance du système d'information de l'Education nationale
- Connaissance des infrastructures académiques et des établissements
- Connaissances techniques : outils de messagerie, Windows, Internet
- Maîtrise d'un outil de télémaintenance
- Maîtrise d'un outil de gestion des incidents et de demande de service (souhaité : Easyvista)
- Connaissance de la technique de prise d'appel
- Savoir rédiger des documentations synthétiques et des courriers à destination des utilisateurs
- Connaissance ITIL

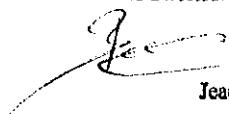
Savoir-faire :

- Utiliser des outils de diagnostic
- Conduire un entretien d'assistance par téléphone
- Utiliser les outils de support à distance
- Respecter les procédures
- Savoir rédiger des documents de synthèses, procédures, fiches d'intervention, bilans, rapports d'incidents.
- Dialoguer avec les utilisateurs en s'adaptant à leurs attentes
- S'adapter aux évolutions technologiques et du Système d'information national et académique
- Savoir gérer les priorités et pouvoir intervenir rapidement et efficacement dans des situations imprévues et urgentes
- S'adapter à l'organisation de crise

Savoir être :

- Capacité à travailler en équipe
- Capacité d'adaptation
- Capacité à rendre compte
- Résistance au stress, calme, sourire au téléphone
- Rigueur, organisation du travail
- Capacité d'écoute et de dialogue
- Qualités rédactionnelles
- Développement de l'autonomie

le Directeur des Systèmes d'Information,



Jean-François BARBE