

FICHE DE POSTE : Technicien Centre de Services numériques

Famille : Système d'Information	Métier : Technicien support	Quotité du poste :
Sous-famille : Support et exploitation	Code métier : 35L30	Plein temps
Rédacteur(s) : Fonction : TECHCDS	Visa DRH <input type="checkbox"/> Validé	Date de validation : Version :

LOCALISATION ET RATTACHEMENT DU POSTE

LIEU D'EXERCICE

Centre hospitalier de Blois – Département de l'organisation des systèmes d'information

RATTACHEMENT HIERARCHIQUE

- Responsable du centre de services numériques
- Directeur du département de l'organisation des systèmes d'information ou son adjoint

RELATIONS FONCTIONNELLES PRINCIPALES

- Administrateur système
- Responsable des applications
- DBA
- Equipe d'exploitation

DESCRIPTION DU POSTE

DEFINITION (MISSION) DU POSTE

L'intervenant/technicien support numérique est garant du bon fonctionnement et de la disponibilité du support utilisateur pour le GHT santé 41.

C'est la porte d'entrée de toutes les demandes utilisateurs dans le domaine du SI

Il assure le support et l'assistance de proximité aux utilisateurs des systèmes d'information pour tout ce qui concerne les postes de travail, le système, le réseau, la téléphonie, la visioconférence et les applications informatiques.

Il contribue au bon fonctionnement du système d'information, par :

- l'intégration dans le support du SI
- la participation dans les projets et la sécurité du SI
- la collaboration avec le reste de l'équipe du département ainsi que les utilisateurs du SI

Il doit assurer une veille réglementaire et technologique.

ACTIVITES PRINCIPALES

- Support utilisateurs
- Assistance et support technique (matériel et logiciel) auprès des utilisateurs
- Enregistrement et suivi des demandes d'assistance des utilisateurs relatives aux matériels et applications
- Identification, diagnostic et qualification des demandes d'assistance des utilisateurs relatives aux matériels (informatique, téléphonie, visio) et applications
- Intervention consécutive aux demandes d'assistance (sur le terrain ou à distance)
- Organisation de l'assistance utilisateur
- Documentation et rédaction des procédures
- Capitalisation de l'ensemble de la documentation sur le SI utilisateur
- Elaboration et gestion du catalogue de services
- Rédaction, mise à disposition et mise à jour de la documentation utilisateur
- Gestion, installation et maintenance du matériel informatique (postes informatiques, périphériques)
- Création des comptes utilisateurs

- Planification, préparation, installation et configuration des matériels (informatique, téléphonie, visio), systèmes, réseaux et applications
- Aide à la gestion, installation et maintenance des logiciels
- Suivi et inventaire du parc informatique y compris les applications
- Aide à la gestion de la téléphonie sur IP, assistance aux utilisateurs et maintenance des installations
- Gestion et maintenance des installations de vidéo-projection et de visioconférence
- Assistance et support technique auprès des utilisateurs pour l'utilisation des installations de vidéoprojection et de visioconférence
- Administration et exploitation niveau 1 et niveau 2 des serveurs et réseau
- Sensibilisation des utilisateurs sur la sécurité informatique et sur les règles de bonnes pratiques
- Information des utilisateurs aux problèmes de sécurité (sauvegarde, virus, confidentialité des données...)
- Contribuer à l'organisation du transfert de compétence entre l'équipe projet et l'équipe de maintien en condition opérationnelle (MCO)

ACTIVITES SECONDAIRES

- Participation aux projets informatiques de l'établissement

EXIGENCES DU POSTE

COMPETENCES REQUISES (ensemble des savoirs, savoir-faire et savoir-être nécessaires à la réalisation des activités du poste)

SAVOIR

- Connaissance approfondie de l'architecture matérielle d'un poste de travail
- Connaissance générale des systèmes d'exploitation
- Connaissance approfondie sur les systèmes de vidéo-projection et de visioconférence
- Connaissance générale sur les configurations usuelles, systèmes et outils bureautiques
- Connaissance générale sur les réseaux informatiques et sur la téléphonie sur IP

SAVOIR-FAIRE

- Savoir détecter et diagnostiquer les problèmes matériels, systèmes, réseaux et applications: Savoir Analyser les incidents
- Utiliser des outils de déploiement automatisé, de gestion de parc
- Installer, configurer, paramétrer et tester un système et/ou un logiciel et/ou un composant et/ou un poste de travail
- Appliquer les règles de sécurité informatique et les consignes d'exploitation des données
- Maintenir et entretenir le parc des systèmes d'information (matériel, logiciel, composant systèmes,...)
- Conduire un entretien d'assistance par téléphone
- Analyser les besoins des utilisateurs, formuler et évaluer la configuration cible de la solution et son dimensionnement
- Planifier et coordonner des travaux et / ou des interventions (maintenance, entretien et /ou installation de matériels, outils, équipements, systèmes...)
- Utiliser les outils de support à distance
- Respecter les procédures
- Dialoguer avec les utilisateurs en s'adaptant à leurs attentes
- Former et conseiller les utilisateurs dans son domaine de compétence
- Travailler en équipe
- Savoir gérer son temps et hiérarchiser les priorités
- S'adapter aux évolutions technologiques
- Construire et utiliser des outils de pilotage (critères, indicateurs / tableau de bord)
- communiquer aux fournisseurs les conditions d'intervention (plan de prévention de l'établissement et spécificités de la DSI)
- Rédaction et mise à jour des procédures
- Veille réglementaire et technologique
- Communication orale et écrite
- Anglais : compréhension écrite et orale : niveau 1

SAVOIR-ETRE

- Etre autonome, rigoureux, organisé, pédagogue, avoir un bon esprit d'analyse et posséder un bon sens du relationnel
- Être disponible
- Être à l'écoute des besoins des utilisateurs
- Respecter les objectifs

CONNAISSANCES REQUISES

Description	Degré
Architecture SI métier et fonctionnelle	Connaissances opérationnelles
Gestion de parc informatique	Connaissances d'expert
Informatique / Système d'information	Connaissances d'expert
Supervision	Connaissances opérationnelles
Organisation, métiers et fonctionnement de l'établissement	Connaissances opérationnelles
Exploitation système (serveur, messagerie, sauvegarde ...)	Connaissances opérationnelles
Outils de diagnostic et d'investigation des incidents	Connaissances d'expert
Procédures internes de remontée des demandes d'assistance des utilisateurs, d'information et d'incidents critiques ou non	Connaissances d'expert
Règles liées à la protection des données	Connaissances approfondies
Stratégie et Politique Sécurité de l'établissement (PSSI)	Connaissances approfondies
Produits et marché informatiques	Connaissances opérationnelles
Veille réglementaire et technologique	Suivi de la réglementation et normes en vigueur
Analyse et Synthèse	Analyser l'information issue de différentes sources pour identifier les relations et les tendances. Synthétiser les informations clés dans un format pertinent
Adaptabilité et Flexibilité	Adapter et re-prioriser ses activités et son organisation face aux évolutions et aux contraintes
Créativité, sens de l'innovation	Contribuer à la recherche d'idées et de solutions en participant à des échanges et des séances de créativité et proposer des améliorations
Communication orale et écrite	Ecouter activement, exprimer et formaliser clairement un point de vue, partager l'information
Rigueur et Organisation	Prioriser et planifier sa propre charge de travail, évaluer et corriger les activités réalisées
Sens Relationnel	Echanger avec ses collaborateurs, fournisseurs et utilisateurs dans le cadre de ses activités
Documentation technique fournie par l'éditeur ou l'intégrateur et archivage	Savoir documenter et rédiger les procédures d'exploitation

SPECIFICITES DU POSTE ET CONDITIONS D'EXERCICE

Horaires	Sujétions ou contraintes	Autres
8h-18h	Astreinte (nuits, weekends et jours fériés) par roulement	Déplacement sur tout le département Participation aux différentes réunions en lien avec ses fonctions

MOYENS MIS A DISPOSITION

Bureau, matériel informatique, téléphone, véhicule pour les déplacements
Formations d'adaptions au poste et aux nouvelles technologies

DIPLÔME(S) PROFESSIONNEL(S) et FORMATION(S) REQUIS OU SOUHAITE(S)

BTS, DUT
Diplôme informatique minimum bac pro
Certifications ou formations dans le domaine : ITIL, ...