

APPRENTIS TECHNICIEN HOTLINE

Service demandeur

POLE	PRODUCTION ET SUPPORT	Contact : Nom : KASSAMALY Prénom : Ramej Courriel : ramej.kassamaly@plainecommune.fr
DIRECTION	RESSOURCES	
SERVICE	DSIM	

Contexte

L'assistant.e Support Utilisateur fait prendre en charge par les ressources capables d'y apporter une solution les difficultés ou incidents (ruptures du service habituellement rendu) déclarés par les utilisateurs, dont il.elle assure la réception. Il.elle contribue à la résolution des incidents nuisant à la qualité et à la continuité de service.

Missions principales

- **Traitement des demandes utilisateurs**
 - Prendre en compte les demandes par téléphone ou tout moyen disponible (e-mail, ...).
 - Enregistrer la demande dans les outils de suivi.
 - Identifier et pré-diagnostiquer un dysfonctionnement, transférer le cas échéant l'anomalie aux services compétents (niveaux 2 internes, prestataire), dans le respect des niveaux et des délais définis.
 - Assurer le traitement de premier niveau des anomalies avec prise de main à distance et accompagnement de l'utilisateur lors de la résolution de l'incident.
 - Procéder à la vérification de la prise en compte et de la résolution de l'incident ou traitement de la demande
 - Mettre à jour la base de connaissances en tant que de besoin
 - Informer l'utilisateur sur le traitement de la demande ou la résolution de l'anomalie
 - Gérer la diffusion de la communication aux utilisateurs en cas d'incident de masse, et la communication spécifique aux VIP (téléphone rouge, SMS)
- **Gestion de parc et de référentiels**
 - Contrôle d'inventaires et mises à jour d'inventaires du parc bureautique
 - Mises à jour données utilisateurs via les outils mis à disposition (ex : AD, Aastra manager ...)
 - Gestion des consommables imprimantes
 - Suivi du SAV photocopieurs
 - Utilisation d'interfaces opérateurs pour les options de téléphonie mobile et de téléphonie fixe
 - Gestion des matériels en prêt (portable, clé 4G ...) et suivi des prêts
 - Participation en soutien aux techniciens de proximité à des déploiements sur site.

Profil attendu

Savoir/Savoir-faire

- Connaissance du fonctionnement des outils informatiques utilisés sur le poste client.
- Connaissance du fonctionnement des équipements réseau.
- Connaissance des outils de prise de main à distance et de supervision.
- Connaissance des outils de déploiement et de gestion de parc.
- Permis B en situation de validation,

Savoir-être

- Capacité à gérer des tâches multiples.
- Excellent relationnel.
- Rigueur.
- Attentif à la qualité de service client.
- Sens du service public.
- Esprit d'équipe.

Diplôme ou formation souhaités

Niveau d'étude : BAC+2

Spécialité	BTS
Autre	<input type="checkbox"/> Permis B obligatoire <input type="checkbox"/> Autre : _____
Année d'apprentissage	2024-25
Conditions de travail/ horaires	Selon alternance
Date limite de dépôt des candidatures	

Les candidatures sont à transmettre sur l'espace emploi de Plaine Commune
<https://plainecommune.fr/offres-emploi/>