

Technicien.ne d'assistance de premier niveau, d'accueil et de Hotline

Offre d'emploi d'Université Paris 1 Panthéon-Sorbonne
DSIUN - Pôle Accueil Assistance Administration
CF : [emploi-type](#) de l'enseignement supérieur

Contexte :

La Direction du Système d'Information et des Usages Numériques (DSIUN, 70 personnes) de l'université Paris 1 Panthéon-Sorbonne met en œuvre la politique de développement du système d'information et des usages numériques définie par la gouvernance de l'université.

La DSIUN a pour mission de mettre en œuvre la politique du système d'information et des usages numériques définie par le conseil d'administration au travers d'un schéma directeur, dans les domaines de l'enseignement, de la recherche, de la documentation, de la gestion numérique, et pour toutes activités supposant un traitement informatisé ou numérique de l'information.

Elle est organisée de la manière suivante :

- Pôle Infrastructures (PI)
- Pôle Applications et Services numériques (PAS)
- Pôle Usages Numériques (PUN)
- Pôle Assistance de Proximité (PAP)
- Pôle Accueil, Assistance et Administration (P3A)
- Mission RSSI / DPO

Le P3A, pôle comprenant 8 agents, a pour mission d'être le point d'entrée de l'ensemble des demandes adressées à la DSIUN et de réaliser les missions administratives (Financières, RH) et techniques permettant le bon fonctionnement de la DSIUN afin de rendre le service attendu aux différentes structures de l'Université.

Missions :

Au sein de l'équipe Accueil/Assistance DSIUN-P3A (4 agents) le/la technicien(ne) participe à l'activité du Service Desk, Accueil et Hotline sous le pilotage du responsable de pôle. Les principales missions attendues sont les suivantes :

- Accueil des utilisateurs : présentiel et téléphonique
- Enregistrer et assurer la prise en charge de premier niveau des demandes d'assistance à l'aide du logiciel GLPI
- Analyser et qualifier les demandes ou incidents signalés
- Résoudre les demandes de 1^{er} niveau, en direct ou en prise en main à distance
- Renseigner de manière précise les tickets d'assistance
- Résoudre ou escalader les demandes vers le niveau supérieur
- Traitement et suivi des incidents informatiques en lien avec les différents pôles de la DSIUN.
- Proposer et/ou élaborer des fiches de procédures à partir de cas typique de résolution pour enrichir la base de connaissance à destination des usagers
- Suivre les demandes par ticket de devis pour du matériel ou des licences
- Réception et orientation des commandes de matériel DSIUN en collaboration avec le pôle d'assistance de proximité

Connaissance et savoir-faire opérationnels :

- Bonne maîtrise de l'outil informatique (Bureautique, mail, web).
- Expérience de l'accueil et de la relation utilisateurs
- Savoir conduire un entretien d'assistance par téléphone pour comprendre et reformuler les demandes utilisateurs.
- Savoir gérer les priorités et pouvoir intervenir rapidement et efficacement dans des situations imprévues et urgentes
- Savoir travailler en équipe : être capable de résoudre des demandes à plusieurs ou sur plusieurs niveaux
- Réactivité et rigueur, pour être capable d'une certaine autonomie dans le travail (suivi des tickets)
- Maîtrise de logiciel de hot line : souhaité (GLPI)
- Maîtrise de logiciels de prise en main à distance : souhaité (Beyond Trust – Bomgar)
- Connaissance du système d'exploitation Windows et de sa gestion : souhaité
- Connaissance d'outils de déploiement d'image : souhaité
- Savoir respecter la confidentialité des informations et des données confiées

Savoir être :

- Esprit d'initiative et autonomie dans ses actions, tout en sachant travailler en équipe
- Capacité d'analyse
- Savoir communiquer correctement et clairement à l'oral et à l'écrit
- Sens relationnel envers les utilisateurs et les collègues.
- Savoir garder son calme en situation forte sollicitation (urgences, demandeur pressant.)
- Sens du service public et de la qualité du service rendu auprès des utilisateurs
- Forte motivation pour la satisfaction utilisateur
- Curiosité pour l'environnement et les nouveaux outils, processus en place ou à venir

Rattachement hiérarchique et localisation :

- Direction du Système d'Information et des Usages Numériques (DSIUN) - Pôle Assistance de Proximité (P3A)
- Centre Pierre Mendès France

Contraintes Liées au travail :(horaires, déplacement, technicité...)

- Horaires liés au fonctionnement d'un Accueil/hotline avec une amplitude de journée plus large que les horaires de bureau classiques (8h30-18h00) nécessitant une organisation dans cette plage entre les agents de l'assistance.

Expérience – niveau d'étude - rémunération :

- Niveau d'études : Bac à Bac + 2 ou équivalent
- Expérience demandée : De préférence, au moins 1 an.
- Mode de recrutement : CDD
- Rémunération : 20 000 € à 30 000 € brut par an, selon expérience
- Lettre de motivation et CV à envoyer : respdsiun-p3a@univ-paris1.fr