Fiche de poste rédigée ou
mise à jour le 27/03/2024

FICHE DE POSTE

INTITULE DU POSTE : Technicien informatique guichet unique

Composante / service / sous service : Direction du numérique / pôle support
Emploi type : E4X41 - Technicien-ne d'exploitation, d'assistance et de traitement de l'information
Localisation du poste : Manufacture des Tabacs, DNUM, 1 avenue des frères lumières, 69008 Lyon

PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT

L'université Jean MOULIN Lyon 3 est un établissement pluridisciplinaire implanté sur trois sites (deux à Lyon et un à Bourg-en-Bresse) sur près de 120 000 m2. Il comprend 4 composantes d'enseignement (Droit, Lettres, Langues et Philosophie), un IUT et un Institut d'Administration des Entreprises.
Accueillant près de 30 000 étudiants, dont plus de 5.000 étrangers, avec le concours de 1 300 personnels enseignants et BIATS, l'établissement développe une importante activité scientifique notamment au sein de 19 unités de recherche et de nombreuses activités internationales (350 accords internationaux avec 57 pays).
L'université est engagée dans plusieurs chantiers pluriannuels d'ampleur concernant la transformation de l'environnement numérique dans sa globalité.

PRESENTATION DE LA DIRECTION

Forte de près de 80 collaborateurs et structurée en 5 pôles métiers et un pôle pilotage et appui, la Direction du numérique (DNUM) est chargée de piloter et d'accompagner la transformation numérique de l'établissement dans tous les secteurs (formation, recherche, administration, pilotage). Garante de l'architecture, de l'urbanisation, du bon fonctionnement et de la sécurité du SI, véritable usine numérique et prestataire de services interne à l'établissement, la DNUM recrute pour le guichet unique au sein du pôle support.

MISSIONS DU PÔLE

Le pôle support assure la mise à disposition, la maintenance et le dépannage de l'environnement de travail des usagers. Il garantit également l'accompagnement des usagers dans l'utilisation, en termes de bonnes pratiques, des équipements mis à disposition.
En son sein, le guichet unique propose un accueil multicanal des usagers, assure l'enregistrement et la qualification des demandes, opère un premier niveau de réponse et de traitement le cas échéant.

ACTIVITES PRINCIPALES

- Répondre aux sollicitations (accueil physique, appels, courriels, plateforme de ticketing le cas échéant) des utilisateurs
- Enregistrer le ticket matérialisant la sollicitation de l'utilisateur, le qualifier, l'enrichir, réaliser un diagnostique
- Sur la base d'une documentation, résoudre les problèmes liés aux matériels informatiques, aux logiciels, aux réseaux et aux systèmes
- Assurer un suivi proactif des incidents en cours jusqu'à leur résolution complète
- Fournir qualitativement un accueil et une assistance technique de premier niveau aux utilisateurs
- Collaborer avec les équipes techniques avancées pour escalader les problèmes complexes
- Assurer la communication avec les utilisateurs pour expliquer les solutions et les étapes de résolution
- Participer à l'amélioration continue de la documentation et des procédures de résolution des problèmes
- Participer à des sessions de formation continue pour rester informé des évolutions technologiques, des mises à jour et de l'évolution du catalogue de services de la DNUM

COMPETENCES & APTITUDES

- Très bonne capacité de communication et sens du service client

- Excellente connaissance de l'environnement de travail utilisateur (systèmes d'exploitation Windows, MacOS, possiblement Linux)
- Maîtrise des logiciels de bureautique et des applications courantes de l'environnement universitaire
- Compréhension approfondie des réseaux informatiques
- Capacité à travailler sous pression et à gérer efficacement son temps
- Esprit d'équipe et aptitude à travailler en collaboration avec d'autres services
- Capacité à expliquer des concepts techniques de manière claire et accessible
- Profil orienté solution, proactif et avec une capacité d'adaptation rapide
- Anglais technique souhaitable

CONTRAINTES PARTICULIERES

Le service rendu par le guichet unique nécessite une continuité de service de 08h00 - 18h00 minimum assurée par l'équipe.