Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTERE DE L'EDUCATION NATIONALE,
MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR, DE LA RECHERCHE ET DE L'INNOVATION

Fiche de poste

Fonctions

Métier ou emploi type* : E4X41 - Technicien-ne d'exploitation, d'assistance et de traitement de l'information
* REME, REFERENS, BIBLIOFIL

Fiche descriptive du poste

Catégorie : B

Corps : Technicien de recherche et de formation – TECH (ITRF)

Affectation

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

Missions

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
- 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

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTERE DE L'EDUCATION NATIONALE,
MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR, DE LA RECHERCHE ET DE L'INNOVATION

Conditions particulières d'exercice (NBI, régime indemnitaire…) :

Signature et application de la «Charte des administrateurs informatiques de l'académie de Versailles»
Signature et application de la « Charte d'appel téléphonique du Conseiller»

Encadrement : NON- **Nb agents encadrés par catégorie : … A - … B - … C**

Conduite de projet : NON-

Conditions matérielles et moyens mis à disposition :

- 1 téléphone fixe, 1 PC fixe, 1 casque
- L'accès à l'outil de gestion des incidents et des demandes de service
- Ecrans d'affichage d'indicateurs de l'activité des appels

Compétences*

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
- Maitrise 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

* Conformément à l'annexe de l'arrêté du 18 mars 2013 (NOR :MENH1305559A)