

CHARGÉ/E DU SUPPORT ET L'ASSISTANCE AUX UTILISATEURS

Code de la fiche : 1307

» PRÉSENTATION

> APPELLATIONS D'EMPLOI LES PLUS COURANTES

Technicien/ne support utilisateurs,
Assistant/e fonctionnel

> FINALITE

Faciliter l'usage du système d'information par les utilisateurs et contribuer à son déploiement et son optimisation.

» ACTIVITÉS

Assister et conseiller les utilisateurs dans l'usage des solutions techniques et applicatives
Recevoir les demandes utilisateurs, diagnostiquer et résoudre les incidents et en assurer le suivi
Accompagner les utilisateurs et anticiper les déploiements des nouvelles solutions matérielles et logicielles
Participer à l'optimisation et l'amélioration de la qualité des services informatiques et des SI
Participer à l'élaboration des contrats de service et/ou veiller à les respecter

» COMPÉTENCES

> SAVOIRS

Connaître un ou plusieurs domaines fonctionnels du SI
Connaître l'infrastructure technique du SI (poste de travail, réseaux, serveurs...)
Connaître les paramétrages utilisateurs
Connaître l'outil de traçabilité des demandes et des incidents
Connaître les engagements des conventions de service avec les organismes de base
Connaître et comprend les missions, l'environnement et les modes de fonctionnement de la Branche et de ses organismes
Connaître les processus métiers concernés
Connaître la gestion des marchés publics et les règles de gestion budgétaires

Connaître les principes et méthodes de gestion de projets

➤ **SAVOIR-FAIRE (capacité à)**

Identifier, analyser et catégoriser (analyse d'impacts) les demandes et les incidents
Mettre en œuvre la procédure de résolution ou d'escalade adéquate à la demande, à l'incident ou au problème informatique
Concevoir et participer aux actions d'information ou de formation adaptées
Actualiser ses connaissances des logiciels de la Branche
Faire preuve de rigueur et d'organisation

➤ **SAVOIR-FAIRE RELATIONNEL (capacité à)**

Avoir le sens de la relation client
Adapter son langage aux différents interlocuteurs et savoir faire preuve de pédagogie
Écouter et comprendre ses interlocuteurs pour prendre en compte leurs besoins
Coopérer efficacement avec les équipes concernées
Animer des groupes d'utilisateurs