

Fiche de poste

Technicienne/Technicien Support Utilisateurs

Direction des Systèmes d'Information et e-Santé

1. Mission et activités du professionnel

➤ Mission du professionnel :

La Technicienne/Technicien Support Utilisateurs intervient sur l'ensemble des établissements du groupement hospitalier dans une équipe multi-sites. Elle/Il a pour rôle de garantir la bonne prise en charge des sollicitations des utilisateurs lors d'incidents ou de demandes et de réaliser la gestion du parc informatique. Il intervient dans le cadre de projets dans son domaine de responsabilité.

➤ Activités du professionnel :

Les activités principales qu'elle/il réalise sont :

- La configuration de l'environnement du poste de travail
- L'administration des logiciels de déploiement de logiciels et systèmes d'exploitation
- L'administration des logiciels de gestion de parc informatique
- La maintenance et la transformation du parc des systèmes d'information
- La prise en charge des incidents et demandes des utilisateurs
- L'enregistrement, la saisie des dossiers et les suivis dans l'outil ITSM
- Le diagnostic et la qualification des dysfonctionnements
- La résolution des incidents ou problèmes, conseiller ou assister les utilisateurs sur le terrain ou à distance
- La gestion des escalades et le suivi avec les tiers
- La participation à l'évolution du SI dans le cadre des projets
- L'amélioration des processus pour l'organisation de l'assistance utilisateur
- La définition des documentations techniques et administratives dans un cadre qualité
- La veille technologique relative à son domaine d'activité
- La vérification du respect des règles de bonnes pratiques
- L'enrichissement de la base de connaissances

➤ Objectifs :

- Garantir la disponibilité, la confidentialité et l'intégrité du SIH
- Fournir un service de support pour les équipes métiers en particulier pour les équipes soignantes et administratives, en garantissant la rapidité et la qualité des interventions
- Respecter les bonnes pratiques selon les standards internationaux

2. Environnement professionnel

➤ Les liens fonctionnels :

Rend compte au responsable Infrastructures SI

➤ Les liens hiérarchiques :

Rend compte au responsable Infrastructures SI

3. Qualités requises

➤ Le savoir :

FORMATION(S) REQUISE(S) OU SOUHAITEE(S)

Diplôme Bac +2 (Niveau III) en informatique minimum avec au moins 2 années d'expérience dans le domaine concerné

EXPERIENCE(S), CONNAISSANCE(S) ET SAVOIR FAIRE REQUIS OU SOUHAITE(S)

Compétences techniques requises :

- Connaissances approfondies des systèmes d'exploitation pour postes de travail et serveurs Windows
- Connaissances approfondies des environnements de postes de travail PC, clients légers et clients mobiles
- Connaissances approfondies du fonctionnement d'un réseau d'entreprise basé notamment sur des services d'infrastructures Microsoft (ADDS, DNS, DHCP, services d'impression et de fichiers, service de Messagerie, etc.)
- Connaissance des outils de diagnostic et d'investigation des incidents
- Connaissance des outils de gestion de parc informatique

Expériences / Compétences techniques spécifiques avantageuses :

- Connaissances des services d'infrastructures Azure, O365
- Connaissances des services d'infrastructures de Bureau à distance (Microsoft RDS)
- Connaissance des bonnes pratiques liées à la sécurité
- Connaissances techniques en sécurité notamment EDR, H-IPS, Antivirus d'entreprise, NAC
- Connaissances en réseau : LAN, Wi-Fi

➤ Le savoir-faire :

- Gestion du Parc et gestion de l'environnement du poste de travail dans un contexte (inventaire, configuration, conformité...)
- Savoir poser un diagnostic, analyser et résoudre des problèmes techniques complexes
- Capacité à travailler en équipe
- Comprendre l'anglais technique

➤ Le savoir être :

- Etre rigoureuse/rigoureux et méthodique
- Etre à l'écoute, comprendre les besoins des différents services et utilisateurs
- S'adapter et communiquer avec des interlocuteurs différents
- Etre curieuse/curieux, se remettre en question et s'adapter

4. Spécificités du poste

➤ Spécificités liées à l'organisation du travail :

Poste à temps complet
Participation au roulement d'astreinte informatique

➤ Spécificités liées au service :

Poste basé à Dinan mais pouvant nécessiter des déplacements sur les établissements du Groupement Hospitalier

➤ Les accès au système d'information :

Rôle nécessitant des autorisations d'accès avec privilèges pour les applications et systèmes supportant les applications

Date de la mise à jour ou de la création du document : 10/11/2020

Nom et signature de l'auteur du document : Sébastien Lebarbier, Resp. Infrastructures SI

Date de la validation de ce profil : 10/11/2020

Nom et signature de l'auteur de la validation

Guillaume Bonenfant, Directeur SI