

**Intitulé du poste****CORRESPONDANT HOTLINE****MAJ 14/12/2020****Fiche Emploi : Correspondant HOTLINE****Environnement du poste**

Classification SYNTÉC : ETAM 310 2.3

Nécessite des déplacements sur le territoire des OPH, membres du GIE

Flexibilité dans les horaires

Le Permis B est obligatoire

Participe à des réunions extérieures

**Mission, Finalité**

Assurer un support technique aux utilisateurs

Assurer la résolution des incidents de niveau 1

Assurer les tâches d'exploitation courantes

Assurer le suivi et la centralisation des modes opératoires et des documents techniques

Assurer les formations utilisateurs sur les logiciels ou fonctionnalités généralistes (bureautique, environnement du poste de travail, ERP...)

**Positionnement**

Service d'appartenance : GIE Numérique

Poste N+1 : Directeur GIE Numérique

**Activités Principales****Accueillir les demandes des utilisateurs**

- Prise en compte et qualification des demandes
- Enregistrement et qualification des incidents

**Traiter ou déclencher des actions de support correspondantes**

- Pré diagnostic et transfert si besoin des demandes aux pôles compétents
- Traitement de 1er niveau des incidents ou anomalies signalés : diagnostic, identification, formulation, résolution

**Gérer les incidents**

- Suivi du traitement des demandes des utilisateurs
- Déclenchement et Suivi des interventions des prestataires
- Exploitation de la base d'incidents : relances, consolidation, analyse de tendance
- Gestion des incidents d'exploitation (diagnostics, intervention, alerte)

**Intervenir sur l'exploitation**

- Maintenance applicative de 1er niveau (dépannage uniquement)
- Demandes d'actions préventives de fond
- Gestion des modes opératoires
- Gestion et suivi des équipements IT
- Gestion et suivi des documents techniques

### **Informer les utilisateurs**

- Alerte, information de l'utilisateur
- Diffusion d'informations
- Création et diffusion de flash astuces

**Contribuer au respect des engagements de service IDELIANS, dans son domaine d'intervention, en application des référentiels, labels...obtenues par IDELIANS et ses membres.**

### **Activités Complémentaires**

#### **Compétences-clés**

- Bonne connaissance des systèmes d'exploitation et des outils bureautiques
- Bonne connaissance des architectures techniques
- Bonne Connaissance des systèmes d'informations

#### **Compétences transverses**

- Capacités d'expression et de communication
- Capacité d'écoute, de compréhension rapide et de reformulation
- Rigueur et sens de la méthode
- Disponibilité, capacité à gérer des situations d'urgence
- Esprit d'équipe
- Pratique de la communication téléphonique
- Amabilité, capacité à apaiser un demandeur
- Sens de l'organisation

#### **Profil du poste**

Bac à Bac +2 spécialisation informatique ou 6 ans d'expérience à un emploi équivalent.  
Expérience de trois à cinq ans souhaitée