

TECHNICIEN SUPPORT HELPDESK (SPOC) (H/F/X)

Vous dépendez du Responsable Administration Système (=infrastructure IT) qui rapporte au Responsable Informatique.

Vous assurez la continuité du service d'assistance des utilisateurs et la prise en charge de leurs demandes.

Vous améliorez la performance du service IT en mettant en place des engagements de résultats (SLA) sur les « services standards ».

Vous améliorez la productivité et le confort des collaborateurs en réduisant les perturbations des services IT (va et vient des utilisateurs).

Vous participez activement à l'amélioration de l'image du service informatique et contribuez positivement à la satisfaction des utilisateurs.

Votre fonction :

- **Participer au bon fonctionnement de l'infrastructure IT**
 - Configurer / Installer les composants d'infrastructure (postes de travail, logiciels système, gestion des accès et de la sécurité) ;
 - Participer à la gestion opérationnelle en collaboration avec les analystes systèmes et réseaux de l'ensemble des composants de l'Infrastructure IT (salles IT, postes de travail, réseau (NAC), logiciel système) ;
 - Participer à la gestion des sauvegardes des données informatisées dans l'Institution ;
 - Préparer la configuration standard et spécifique des PC ;
 - Installer et configurer des applications spécifiques aux utilisateurs finaux ;
 - Accompagner les prestataires externes lors des interventions ;
 - Tester les technologies émergentes (matériel et logiciel) en vue de besoins potentiels ;
- **Faire le support 2^{ème} et 3^{ème} niveau pour les tickets « infrastructure » introduits par les utilisateurs (clients) du département IT**
 - Supporter les utilisateurs (clients) pour tous les incidents relatifs aux différents composants de l'infrastructure IT ;
 - Respecter les niveaux de service (SLA) pour toutes les interventions définies dans le catalogue de services ;
 - Restaurer les droits d'accès utilisateur, conformément aux autorisations définies pour chaque profil par les BA ;
 - Réinitialiser des mots de passe ;
 - Rapporter immédiatement tout problème majeur vers le Responsable du service informatique, le Responsable Administration Système et le Responsable Application ;
 - Recevoir les annonces d'erreur des utilisateurs et/ou des collègues ;
 - o Rechercher l'origine de l'erreur et localiser le problème ;
 - o Chercher une solution adaptée ou faire l'appel, si nécessaire à un partenaire externe
 - Prendre en charge diverses demandes simultanément et interrompre régulièrement son travail pour faire face aux urgences éventuelles ;
- **Prendre en charge les différentes demandes des utilisateurs et améliorer leur niveau de satisfaction vis-à-vis des services IT**
 - Réaliser le premier niveau du support aux utilisateurs ;
 - Assister les utilisateurs dans la collecte et la résolution des incidents de fonctionnement (s'assurer de bien comprendre le problème et y apporter une solution) ;
 - Informer les utilisateurs des autres directions en rapport avec les problèmes informatiques rencontrés ;
 - Etablir des priorités dans les demandes des utilisateurs en fonction de sa criticité et informer adéquatement l'utilisateur du suivi qui lui sera réservé ;
 - Assurer un service qualitatif lors des contacts avec les utilisateurs par téléphone, par mail ou via l'application ticketing ;
 - Communiquer avec l'utilisateur final afin de s'assurer de la qualité des solutions fournies ;
 - Utiliser et assurer la bonne qualité de l'information des tickets ;
 - Transmettre des messages techniques de façon claire et compréhensive quel que soit l'utilisateur ou le contexte de la demande ;
 - Assurer le suivi de l'assistance (via ticketing, Tel...) à différents niveaux si nécessaires (Level 2, 3 et fournisseurs) ;
 - Réceptionner les appels urgents du Support informatique – DPI – Applications et faire la redirection aux services compétents ;
 - Enregistrer les requêtes et les incidents rapportés par les utilisateurs, ainsi que leurs assignation/priorisation au groupe de résolution qui s'y rapporte dans le respect des processus convenus ;
 - Créer des utilisateurs, gérer des utilisateurs et les droits d'accès aux différentes réseaux et serveurs ;
 - Tirer les questions, veiller à ce que les utilisateurs soient aidés concernant les questions qui sont destinées au helpdesk et renvoyer les autres questions aux services compétents ;

- Rédiger des procédures pour les utilisateurs finaux ;
- Mettre à jour, compléter et adapter la documentation opérationnelle ;
- Réduire les perturbations des services IT (va et vient) et diminuer le nombre d'interruptions en libérant les collaborateurs (Analyste systèmes et programmeur) de toutes prises d'appels
- Assurer la mise à jour de ses connaissances et vérifier la publication de nouvelles informations disponibles dans le wiki du service informatique et du catalogue de service
- Réaliser d'autres tâches en support
 - Libérer de la capacité pour faciliter les évolutions informatiques de l'hôpital ;
 - Produire mensuellement un rapport relatif à la volumétrie et à la qualité des activités concernées par le SPOC ;
 - Gérer au quotidien le partenaire en charge de réaliser le support 1^o niveau (Helpdesk)
 - Analyser les demandes reçues pour le helpdesk et planifier les interventions en fonction de l'urgence (installation de nouveaux logiciels, remplacement du matériel, dépannages...) ;
 - Séparer les demandes relevant du helpdesk de celles relevant d'autres services et régler le problème avec le service compétent ;
 - Accueillir les nouveaux utilisateurs/stagiaires/étudiants pour le compte informatique ;
 - Suivre le stock et les besoins matériels ;

Conditions requises :

- ✓ Être titulaire d'un Graduat/Bachelier en informatique
- ✓ Disposer d'une expérience constitue un atout

Nos responsables de sélection sont formés à la diversité et à l'égalité des chances. Votre couleur de peau, sexe, âge ou handicap,... ne jouent aucun rôle dans l'évaluation de vos compétences. Si vous souffrez d'un handicap, d'un trouble ou d'une maladie, vous pouvez demander une adaptation de la procédure de recrutement en précisant quels sont vos besoins.
Nous pourrons également envisager ensemble, si cela s'avère nécessaire, un aménagement du contenu de la fonction ainsi que du poste de travail.

Seules les candidatures complètes (CV+ Lettre de motivation+ copie du diplôme) et répondant aux conditions requises seront prises en compte pour l'entretien de sélection.

Compétences requises :

- Sens de l'écoute et faire preuve de médiation
- Capacité à tisser des liens entre métiers et service informatique
- Aptitude à analyser les problèmes (Level 1 vs Level 2-3)
- Agir de manière orientée service et satisfaction des utilisateurs
- Suivi de l'activité ticketing et qualité des échanges
- Résistant au stress et faire preuve d'empathie
- Rigoureux dans les solutions fournies aux utilisateurs
- Mettre en avant l'esprit d'équipe

Conditions d'exercice de la fonction :

- Barème IFIC – Catégorie 15
- Contrat à durée déterminée d'un an (Possibilité de contrat à durée indéterminée sous réserve de bilans de fonctionnement positifs).

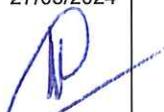
Avantages :

- Chèques-repas (valeur faciale de 6,60€)
- Prime de fin d'année et pécule de vacances
- Horaire flexible permettant d'allier vie professionnelle et vie privée
- Minimum 27 jours de congés par an (temps plein)
- Possibilité de souscrire à une assurance hospitalisation avantageuse
- Divers avantages sociaux
- Télétravail

Modalités d'introduction des candidatures :

Les candidatures complètes doivent être envoyées via le formulaire en ligne sur le site www.marronniers.be ou par courrier à Madame Valérie LAHIER, Directrice des Ressources Humaines : 94 rue Despars 7500 TOURNAI

Pour le 16 avril 2024 au plus tard.

Pour affichage à partir du 27/03/2024


Valérie LAHIER,
 Directrice des
 Ressources Humaines