

Fonction

TECHNICIEN SI II.3 (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- [CORRESPONDANT SI TERRITORIAL IV.A \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER SUPPORT III.2 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER SUPPORT III.3 \(H/F\)](#)
- [CORRESPONDANT SI TERRITORIAL III.3 \(H/F\)](#)
- [TECHNICIEN SI II.2 \(H/F\)](#)
- [TECHNICIEN SI II.3 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER SUPPORT III.1 \(H/F\)](#)
- [TECHNICIEN SI III.1 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER SUPPORT II.3 \(H/F\)](#)
- [TECHNICIEN SI II.1 \(H/F\)](#)

Raisons d'être

- Apporte conseil et support aux utilisateurs du SI (support 1er niveau)
- Est l'interlocuteur privilégié des utilisateurs du SI pour demande de renseignements ou suite à un incident
- Réalise les opérations d'installation ou de maintenance d'équipements (matériels et logiciels) informatiques, notamment bureautiques, téléphoniques, réseaux, de sécurité, automates..., en autonomie

Missions

- Garantir la disponibilité des matériels, logiciels et services en intervenant avec efficacité auprès des utilisateurs dans le respect des normes définies.
- Contribuer à la qualité et à la continuité de service

ACTIVITES PRINCIPALES

1. Participe à la régulation et au traitement des appels des utilisateurs et/ou à la résolution d'incidents
 - Réceptionne et enregistre les incidents
 - Qualifie les incidents et assure le support initial premier niveau
 - Recherche, diagnostique, résout ou escalade l'incident
 - Est l'interlocuteur privilégié de l'utilisateur jusqu'à la résolution de l'incident
 - Clôt les incidents
 - Communique sur les incidents, en effectue le reporting et alimente le processus de gestion des problèmes
2. Installe les matériels et déploie les applications
 - Contrôle la conformité des équipements avec les cahiers des charges ou les référentiels définis
 - Installe des matériels et des équipements informatiques, téléphoniques, réseaux, sûreté ou automates
 - Diffuse des nouvelles applications ou versions ainsi que la documentation associée
 - Accompagne l'utilisateur dans la prise en main de l'équipement et/ou du service
3. Prend en charge la maintenance préventive et curative
 - Suit l'exploitation des ressources (réseaux, postes de travail, téléphonie, automates, sûreté...)
 - Entretient les matériels, les équipements et les infrastructures
 - Dépanne et répare le matériel endommagé
 - Suit l'évolution de l'équipement (et contrôle la conformité des équipements avec les référentiels), contribue à la gestion des parcs de matériels et de leurs garanties
4. Coordonne des opérations avec plusieurs intervenants (techniciens, prestataires...) et assure le transfert de compétences

Caractéristiques et complexité du périmètre d'action (projet, application, portefeuille client...)

- Résout des incidents complexes
- Travaille dans un contexte impliquant plusieurs technologies
- Développe une expertise sur une technologie particulière

Dimension managériale (hiérarchique et/ou fonctionnelle)

- Est autonome dans l'organisation de son travail
- Encadre fonctionnellement le Technicien de niveau 2.2

Compétences

Comportementales Socles

Orientation client

Enrichir l'expérience client en adoptant une posture de service et de conseil et développer une relation de confiance durable. Anticiper, analyser, comprendre les besoins et attentes de ses clients pour apporter des réponses personnalisées. S'appliquer à améliorer la satisfaction client et mesurer son niveau de satisfaction.

Culture du changement et de l'innovation

Encourager et accompagner le changement et les initiatives d'amélioration dans un environnement complexe et incertain. Expérimenter, tester, évaluer en s'appuyant sur de nouvelles méthodes, y compris numériques. Comprendre et susciter l'innovation en remettant en question les usages et en osant être pionnier. Etre dans une dynamique d'identification et d'apport de nouveautés dans son activité en osant sortir du cadre pour penser le problème en dehors de ses limites et de ses moyens lorsque la situation le demande.

Coopération et ouverture

Construire et faire vivre des réseaux informels ou structurés d'individus ou de groupes en s'appuyant sur les outils collaboratifs comme les réseaux sociaux internes. Participer individuellement à l'atteinte d'un résultat collectif en favorisant l'entraide et le partage de connaissances. Savoir fédérer les parties prenantes d'un projet autour d'un objectif commun et établir des partenariats. Faire preuve d'écoute active vis-à-vis de ses interlocuteurs et prendre en compte leurs problématiques et les objections émises dans ses actions et prises de décision. Etre ouvert(e) d'esprit et curieux(se) au sein de son environnement.

Orientation résultats

Engager des actions et mobiliser en toute autonomie des ressources (financières, matérielles, techniques, numériques et humaines) pour atteindre des performances durables dans le respect des principes éthiques, de qualité de vie et de RSE. Savoir être proactif et fixer, pour soi et/ou pour d'autres, des objectifs ambitieux et exploiter des opportunités pour aller au-delà des attendus.

Efficacité professionnelle

Analyse du besoin Client / Partenaire / Collaborateur

Comprendre, analyser et challenger les besoins et attentes de ses clients / partenaires / collaborateurs, en prenant en considération leurs contraintes et les risques associés. Conseiller et alerter au regard de leurs choix.

Langues étrangères

Comprendre une / plusieurs langues et s'exprimer oralement et à l'écrit avec clarté et précision de façon à se faire comprendre de ses interlocuteurs.

Transfert de compétences

Maîtriser l'ensemble des techniques et outils et les leviers d'action permettant de faire preuve de pédagogie. Savoir transmettre des connaissances.

Techniques SI

Gestion des incidents et des problèmes

Identifier et qualifier les incidents et les problèmes. Maîtriser la méthode ITIL / GDI. Gérer la résolution des incidents (Priorisation/arbitrage, mobilisation des moyens et compétences nécessaires, escalade, activation mode dégradé. . .). Réaliser un rapport sur les incidents et les problèmes dans le cadre des processus et contrats définis.

Cartographie, principes et composants de l'architecture fonctionnelle et applicative

Maîtriser la cartographie, les principes et composants de l'architecture fonctionnelle et applicative : - Cartographies : fonctionnelles, applicatives, de flux, de référentiel et d'utilisateurs - Couverture fonctionnelle d'un domaine Métier et des éléments communs aux autres domaines - Référentiels de données et applications partagées par plusieurs domaines

Outils de gestion des incidents, des problèmes ou des changements et des supports

Connaître les principes, procédures et outils de gestion des incidents et/ou problèmes et des changements . . . Enregistrer les demandes d'assistance et remettre au client un numéro de demande.

Accompagnement de l'utilisateur sur l'utilisation des matériels et des applications

Savoir accompagner l'utilisateur sur l'utilisation des matériels et des applications (modes opératoires, Help Desk. . .).

Technologies et solutions de l'architecture technique et de production

Connaître les technologies et solutions suivantes : - Solutions de développement logiciel (plateforme IDE Eclipse, intégration continue. . .) - Solutions du Décisionnel (Powercenter, BOXI, BI,...) et du domaine

digital (Big Data) - Interfaces (ETL, API, Exposition de Services, temps réel. . .) - Réseaux, impression, services de messagerie, bus applicatif. . . - Solutions d'infrastructures (socles scalables et performants, cloud management) - Solutions réseaux (DSL, ATM, RNIS, 3G, offres opérateurs télécom. . .) - Solutions de bases de données et d'échange de données (structurées et non structurées) Concevoir, créer et déployer les infrastructures Big Data - Solutions d'archivage et de stockage (SAN, NAS, Baie et Interco. . .) - Solutions de déploiement, d'ordonnancement et de supervision - Solutions de virtualisation et d'automatisation (Cloud computing, SaaS, PaaS, IaaS. . .)

Gestion et partage de la documentation

Respecter les normes, standards et outils de gestion documentaire. Mettre à jour les Référentiels documentaires, documentation des projets, GED, WIKI. . .

Outils d'aide à l'exploitation

Maîtriser les outils suivants : - Outils d'ordonnancement et outils de surveillance - Outils de supervision et métrologie - Outils de Reporting - Méthodes et outils liés à la télé administration et à la télédistribution

Contraintes légales et aspects juridiques liés à la sécurité

Niveau de maîtrise attendu : 3 Connaître et appliquer la charte d'utilisation en matière de sécurité informatique, CNIL, archivage légal de documents, externalisation des données, respecter le RGPD, la réglementation autour des données...

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- □
Groupe - siege
- □
Banque postale
- □
Bgpn reseau
- □
Services-Courrier-Colis

Effectif de la fonction

De 250 à 499