

OFFRE D'EMPLOI

Technicien Service relation aux utilisateurs (Centre d'assistance, poste de travail et audiovisuel) H/F

Date de publication : 06/02/2019

Lieu de travail : Annemasse

Filière : Technique

Type de contrat : Poste vacant

Statut : contractuel ou titulaire

Catégorie statutaire : Agent de maîtrise (cat. C) ou Technicien (cat. B)

Date limite des candidatures : 07/04/2019

Rémunération : selon profil

Poste à pourvoir : mai / juin 2019

Au sein de la DSI, sous la responsabilité du chef de Service Relation aux utilisateurs (SRU), vous serez chargé (e) des principales missions ci-après.

Vous intervenez dans un contexte de mutualisation des équipes informatiques d'Annemasse Agglomération et de la Ville d'Annemasse. Cette mutualisation démarrée en 2017 s'est concrétisée en 2018 par la création d'une DSI mutualisée, regroupant 24 agents. Cette nouvelle organisation en construction est dimensionnée pour répondre aux besoins des deux collectivités, et à terme de toutes les communes du territoire. Les chantiers de mise en œuvre technique de cette mutualisation (interconnexion des réseaux, mise en place d'un centre d'assistance mutualisé, premiers déploiements de logiciels en commun, etc.) sont en cours.

Cette mutualisation est synonyme de changement et de constante adaptation à un environnement en construction. C'est un défi humain, organisationnel et technique.

Vos missions :

1/ Centre d'assistance (Helpdesk)

- Accueil physique et téléphonique des utilisateurs
- Traitement des mails et tickets liés aux incidents et demandes informatiques
- Assistance et dépannage de niveau 1 auprès de l'ensemble des agents des collectivités utilisatrices
- Information, communication et sensibilisation des utilisateurs au bon usage des "outils" informatiques et télécoms mis à leur disposition
- Participation à la veille technologique

2/ Exploitation du parc de postes de travail

- Installation, maintenance, configuration et mise à jour des postes de travail
- Déploiement / masterisation de postes de travail
- Déploiement de logiciels et des mises à jour
- Maintenance préventive et curative (mise en œuvre sur recommandation des Chefs de Service SRU et SI)
- Suivi du parc matériel et logiciel associé aux missions du poste
- Accompagnement des utilisateurs lors des évolutions impactant l'utilisation de tout ou partie du poste de travail ; déplacements sur site fréquents.

3/ Gestion des périphériques audiovisuels

- Conseil et AMO sur les choix des outils.
- Assistance aux Services techniques (Bâtiment) dans la phase de mise en œuvre
- Maintenance et mise à jour dans la phase d'exploitation des outils
- Assistance de 1er niveau sur les incidents, en lien avec le référent du site.

4/ Exploitation et suivi de la flotte mobile (smartphone et tablettes)

- Veille et conseil sur les choix des matériels (en lien avec le chef de Service)
- Pilotage et mise en œuvre des phases de déploiement
- Maintenance et mise à jour dans la phase d'exploitation des outils
- Assistance de 1er niveau sur les incidents
- Gestion des demandes liées à la mobilité
- Notions de gestion via MDM appréciées

Votre profil...

...vous disposez de :

- Connaissances dans le domaine des systèmes d'informations, des usages numériques, des techniques de déploiement et notamment dans la mise en place des postes de travail et des outils d'inventary, de ticketing et monitoring (notamment GLPI)
- Notions basiques des systèmes d'exploitation MAC OS, IOS et Android
- Bonnes connaissances des systèmes d'exploitation Windows 7, Windows 10, 2008 R2, 2012 R2 en environnement AD et des systèmes de déploiement de master
- Bonne maîtrise des différents systèmes d'exploitation usuels et l'architecture matérielle d'un poste de travail

... vous êtes :

- Doté d'un bon relationnel et soucieux de rendre service aux utilisateurs ;
- Pédagogue, organisé et curieux ;
- Prêt à contribuer activement à la mise en place de cette nouvelle DSI

Les petits plus :

Prime de fin d'année (proratisée), Tickets restaurants, remboursement trajet domicile-travail (uniquement abonnement train et bus), Participation d'Annemasse Agglo à la protection sociale complémentaire des agents, comité d'entreprise : le CNAS.

Organisation de travail :

Travail sur 4.5 jours en moyenne, 36h30 et 29 jours de congés annuels

Annemasse Agglo en un clin d'œil :

Le territoire d'Annemasse Agglo c'est 12 communes : Ambilly, Annemasse, Bonne, Cranves-Sales, Etrembières, Gaillard, Juvigny, Lucinges, Machilly, Saint-Cergues, Vétraz-Monthoux et Ville-la-Grand. Située en Haute-Savoie, l'agglo fait partie du bassin de vie du Grand Genève.

Avec ses 90 045 habitants, Annemasse Agglo s'étend sur un territoire de 73,69 km², entouré du massif des Voirons et de celui du Salève, avec au cœur de ses préoccupations les thématiques suivantes :



Merci d'adresser votre candidature

(CV accompagné OBLIGATOIREMENT d'une lettre de motivation, et les diplômes)

à Monsieur le Président d'Annemasse Agglo, en précisant l'intitulé exact du poste, par mail à :

recrutement@annemasse-agglo.fr

<https://www.annemasse-agglo.fr/>