

H/F Responsable assistance support

Catégorie statutaire : A

Mode de recrutement : concours externe

Branche d'activité professionnelle (BAP) et emploi-type (referens) : BAP E – « Informatique, Statistique et Calcul Scientifique » - Ingénierie des systèmes d'information – Responsable assistance support (E2A42)

Profil recherché : Licence, filière informatique

Etablissement : Université de technologie de Troyes – 12, rue Marie Curie – 10000 TROYES

Quotité de travail inhérente au poste : temps complet

Poste à pourvoir : décembre 2023

Présentation de l'établissement :

La recherche, la formation et le transfert de technologie sont les trois missions de l'UTT. Créé en 1994, l'UTT fait aujourd'hui partie des dix plus importantes écoles d'ingénieurs françaises. Elle forme chaque année 3000 étudiants, de post-bac à bac+8 avec le concours de 160 enseignants et enseignants-chercheurs et 200 personnels administratifs et techniques et 90 personnels financés sur contrats de recherche. Le budget de l'UTT est de 40 M € dont 29 M€ de masse salariale.

Missions de l'agent :

Activités principales :

- Définir, optimiser les procédures pour mettre en place les processus d'assistance utilisateurs
- Animer l'équipe chargée de l'assistance et en coordonner l'activité (ressources, plannings, besoins en formation) et participer au support
- Aider à identifier et analyser des incidents/dysfonctionnements, proposer le cas échéant les évolutions applicatives associées (fonctionnelles ou techniques), optimiser les performances
- Mutualiser les bonnes pratiques en matière d'utilisation du SI du domaine
- Participer à l'élaboration d'outils de consultation, de contrôle et de gestion (scripts, procédures, requêtes, reporting)
- Anticiper les changements et leurs impacts métiers sur le SI et en assurer la promotion par des actions de conseil et de communication
- Analyser la qualité des services rendus aux utilisateurs ; mettre en place des indicateurs de suivi d'activité et qualité
- Veiller à l'alimentation et à une bonne utilisation des bases de connaissances
- Mettre en place des actions de formation spécifiques à destination des utilisateurs
- Suivre les marchés (adhésion, renouvellement, participation active au groupe logiciel)
- Optimiser la gestion du budget (gestion des licences informatiques, marchés, mutualisation, anticipation des besoins)
- Participer à des projets en lien avec le SI

Compétences principales :

Connaissances :

- Applications métiers (connaissance approfondie)
- Architecture et environnement technique du système d'information
- Environnement et réseaux professionnels
- Méthodologie de conduite de projet (connaissance générale)
- Méthodes et outils de la qualité (connaissance générale)
- Systèmes d'information (connaissance générale)
- Techniques de conduite du changement (connaissance approfondie)
- Référentiel des bonnes pratiques
- Anglais technique

Savoirs faire :

- Rédiger et mettre à jour la documentation fonctionnelle et technique
- Renseigner les indicateurs de performance
- Réaliser des évaluations et des bilans (maîtrise)
- Mettre en œuvre une démarche qualité
- Accompagner les changements (maîtrise)
- Encadrer/animer une équipe
- Mettre en place des dispositifs de formation (maîtrise)
- Optimiser les moyens à mettre en œuvre
- Communiquer et faire preuve de pédagogie
- Gérer les situations d'urgence
- Savoir planifier et respecter les délais

Savoir être :

- Rigueur, fiabilité
- Sens de la confidentialité
- Esprit d'initiative ; sens des priorités ;
- Sens relationnel

Conditions particulières d'exercice :

- Contraintes horaires, astreintes
- Réactivité