

# FICHE DE FONCTION

## Technicien Service Desk et Support Utilisateur de Proximité (VIP)

### MISSION

Le Technicien Help Desk et Support de proximité VIP prend en charge et assure la résolution des incidents ou difficultés rencontrés et déclarés par les utilisateurs à distance ou sur site, ou le cas échéant, de faire un transfert vers le groupe de compétence adéquat.

Il réalise également des interventions planifiées telles que l'installation, l'évolution de matériel ou de logiciel et le support technique aux utilisateurs.

Il intervient sur tout type de matériel informatique lié à l'utilisateur.

En tant que point d'entrée unique pour l'utilisateur, il est garant de la qualité de service rendu au client en vue de sa satisfaction.

### ACTIVITES PRINCIPALES

#### Accueil / Réception des sollicitations des utilisateurs

- Prend en compte les sollicitations des utilisateurs VIP dans les plus brefs délais.
- Enregistrer les sollicitations et respecter les procédures.
- Identifier et analyser les besoins décrits par les utilisateurs.
- Conseiller les utilisateurs et s'assurer de leur satisfaction.

#### Gestion des incidents

- Identifier et analyser les incidents décrits par les utilisateurs.
- Résoudre les incidents de son domaine de compétence à distance ou auprès de l'utilisateur, à l'aide de la documentation mise à sa disposition.
- Escalader au groupe support adéquat en cas de non résolution.

#### Suivi des incidents

- Effectue le suivi des sollicitations quel que soit le domaine technique concerné.
- Exploite la base d'incidents et de connaissances.

#### Gestion des demandes

- Réaliser les demandes planifiées des utilisateurs dans les délais prévus.
- Réaliser les installations, retraits, déménagements, modifications d'éléments de configuration matériels ou logiciels.
- Renseigner les éléments de gestion de parc ou de stock dans l'outil mis à sa disposition.

#### Documentation et Reporting

- Analyse de tendance, création et mise à jour des fiches de connaissances.
- Contribuer à l'enrichissement de la documentation par son retour d'expérience.
- Assurer le reporting exhaustif de ses activités dans l'outil mis à sa disposition.

### COMPETENCES

#### Connaissances « cœur de métier » / savoir-faire

- Support utilisateur
- Mise en exploitation et production
- Livraison des services
- Maîtrise des logiciels
- Gestion de la satisfaction client
- Gestion de la sécurité de l'information

#### Compétences « transverses » / savoir-être / qualités requises

- Capacité relationnelle – écoute
- Sens du service client
- Qualité d'organisation - Gestion des priorités – Rigueur
- Réactivité - Anticipation
- Adaptabilité
- Esprit d'équipe
- Autonomie

## ENVIRONNEMENT TECHNIQUE

- Windows 10
- Office 2016 / 2019 (Exchange / SharePoint / etc ...)
- ITSM : EasyVista