

## Description de poste

Réf à rappeler : 33.3

### 1. Contexte

L'informatique situé à Paris est caractérisée par :

- 6000 utilisateurs, 7000 desktops, 700 laptops, 600 stations SUN, 400 applications métiers
- une infrastructure riche et complexe : Windows NT/2000/XP, Solaris, Citrix, Lotus Notes, Sybase, Oracle, MQSeries, MSMQ, MTS, ...

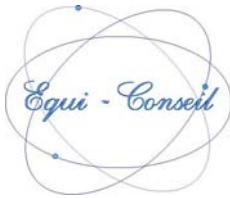
### 2. Mission

Les principales missions confiées au titulaire du poste sont :

- · Assurer l'assistance et le support de 1er et 2nd niveau (gestion des incidents, conseils,...) aux utilisateurs (Windows NT/2000/XP, Lotus Notes, Ms Office, ....)
- · Assurer les installations de matériels et de logiciels demandés par les utilisateurs
- · Assurer la coordination et le suivi des requêtes et incidents si ces derniers sont transmis à d'autres services techniques (niveau 3), jusqu'à la bonne résolution rapide des problèmes
- · Etre une interface privilégiée pour les clients et responsable de la bonne fin des demandes/incidents.
- · Assurer une qualité de service permanente dans le cadre de contrats qualités définis avec les clients internes. (SLA)
- · Support 1er niveau (technique mais non fonctionnel) des 400 applications métiers
- · Suivi constant des incidents et des demandes d'assistance en utilisant un outil de Call Tracking
- · Rédaction de notes techniques destinées à favoriser l'amélioration des compétences/connaissances des équipes de support (alimentation d'une base de connaissance)
- · Conseil et formation aux utilisateurs

Exploitation quotidienne :

- · Installation et configuration des matériels : Desktop, Laptop, Palm Pilot, Imprimante, ...



## Description de poste

- · Installation et configuration des logiciels : Lotus Notes, MiddleWare, Ms Office, Applications métiers

### Force de proposition

- · Mettre en évidence des évolutions à réaliser pour faire diminuer le nombre d'incidents (incidents récurrents par exemple, ...)
- · Comprendre et savoir exprimer les besoins des utilisateurs et proposer des actions pour y répondre au mieux
- · Suivre les évolutions du master et de l'architecture réseaux/serveurs

## 3. CRITERES DE CHOIX

Jeune Bac + 2 en informatique avec 1 à 4 ans d'expérience ou un jeune ingénieur débutant

Les compétences techniques suivantes sont requises :

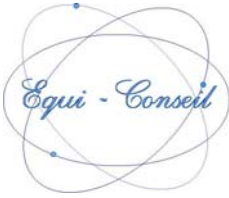
- · OS : Windows NT4/2000/XP
- · Architecture réseaux/serveur (connaissance générale) : DHCP, DNS, WINS, PDC/BDC, TCP/IP, .....
- · Applications MS Office

Les compétences techniques suivantes sont optionnelles mais fortement appréciées :

- · OS : SUN – LINUX
- · Connaissance des flux Reuter/Bloomberg
- · Connaissance des macros MS Excel / VBA

Anglais courant

## 4. CONTRAINTES TECHNIQUES ET PARTICULARITES



## Description de poste

### **5. PLANNING ET LIEU**

PARIS LA DEFENSE.