

### Lieu d'exercice

---

Direction du Numérique  
Centre Hospitalier du Mans  
Bâtiment Rubillard niveau 2

### Activités principales

---

Le technicien de support assiste les utilisateurs en cas de problème informatique. Il reçoit et traite les appels téléphoniques ainsi que les emails soumis par les utilisateurs qui rencontrent des difficultés. Son objectif est de résoudre le plus rapidement possible les incidents et de classer au mieux les demandes.

En détail :

- Réceptionner les incidents et les demandes des utilisateurs et les enregistrer dans l'outil de gestion des demandes,
- Typier (incident ou demande), catégoriser, prioriser et analyser les tickets,
- Établir un diagnostic en fonction des informations transmises par l'appelant,
- Résoudre et assurer le suivi des tickets de niveau 1 en appliquant les procédures de traitement prédéfinies et / ou à l'aide de la base de connaissance,
- Escalader les tickets de niveau 2 vers les équipes concernées,
- Identifier les demandes récurrentes et proposer des actions correctives,
- Participer aux actions de formations et de transfert de compétence,
- Enrichir les procédures et faire le suivi documentaire (demander des procédures au niveau 2, demander l'actualisation des procédures, ...)
- Participer à la revue quotidienne et hebdomadaire des tickets.

### Compétences attendues

---

#### Compétences requises :

Maîtriser le système d'exploitation Windows,  
Maîtriser la suite Microsoft Office,  
Connaissances et expériences informatiques, techniques et fonctionnelle,  
Savoir rédiger des procédures, des consignes et documents techniques.

#### Compétences souhaitées :

Outils ITSM : GLPI,  
Connaissances ITIL.

#### Compétences comportementales :

Excellent relationnel dans l'accompagnement de proximité,  
Pédagogue  
Patient, Attentif  
Résistant au stress  
Rigoureux  
Organisé  
Bonne qualité d'écoute

### Horaires

---

Horaires tournants : 8h-16h20 / 9h-17h20 / 9h40-18h ; le Guichet Unique est ouvert du lundi au vendredi de 8h à 18h  
Expériences opérationnelles significatives réussies,  
Pourra participer aux astreintes informatiques déjà existantes.