

Intitulé du poste : Technicien Fonctionnel

Direction Générale Adjointe des Moyens Généraux

Service :

Direction : Direction des Systèmes d'Information

Unité : Assistance aux utilisateurs

Filière : Technique ou Administrative

Catégorie : B

Cadre d'emplois/grade : Technicien ou technicien principal

Supérieur hiérarchique direct : *Chef de l'unité assistance aux utilisateurs*

Description du poste :

Fonction (rôle spécifique de la personne dans le service, objectif principal du poste) :

Le technicien fonctionnel est responsable :

- De l'administration des différents accès et habilitations des applications métiers.
- Du support et de l'assistance fonctionnelle aux utilisateurs dans l'utilisation des différentes applications métiers de la Collectivité et de la formation des utilisateurs à la maîtrise de ces outils logiciels.
- De la maintenance fonctionnelle des applications métiers utilisées par la Collectivité. En cas de dysfonctionnement des applications métiers, il intervient sur l'ensemble des phases (diagnostic, ouverture des tickets, résolution,...) auprès des différents acteurs (utilisateurs, supports éditeurs, TMA, ...) afin de les maintenir en conditions opérationnelles d'un point de vue métier.
- D'une manière plus générale, du suivi des différents incidents déclarés dans l'outil de ticketing de la DSI et du traitement de ceux qui lui sont affectés.

En parallèle, il fournit un appui fonctionnel dans le cadre d'évolutions des applications et dans les nouveaux projets gérés par le service Etudes et Projets.

Mission 1 : Gérer les incidents et administrer les applications métiers en production

Tâches	<ul style="list-style-type: none">• Accueillir les demandes des utilisateurs par mail ou par téléphone suite à des dysfonctionnements sur les logiciels métiers, les consigner dans un outil de ticketing, traiter le niveau 1 des incidents, en réalisant un premier diagnostic, en les résolvants par le biais de vos connaissances ou en escalade sur les autres services ou prestataires.• Prendre en charge les incidents de l'ouverture à la clôture une fois résolu• Superviser les prestataires ou éditeurs jusqu'à leurs corrections et mise en service en assurant le bon déroulement des recettes fonctionnelles.• Assurer un suivi des entrées et sorties informatiques des agents de la collectivité afin de leur fournir ou de supprimer les droits d'accès aux applications de la collectivité.• Effectuer les paramétrages et la mise en place de ces droits pour permettre la bonne utilisation des applications par les agents selon les règles de la Collectivité et la réglementation.
--------	--

Mission 2 : Assistance et formation aux utilisateurs sur les applications métier

Tâches	<ul style="list-style-type: none">• Assister les utilisateurs par téléphone ou physiquement lorsque ces derniers rencontrent des difficultés non couvertes par les formations.• Accompagner les utilisateurs dans les mises à jour d'évolution et mise en service.• Réaliser les supports de formation.• Dispenser les formations sur les applications métiers aux utilisateurs.
--------	---

Mission 3 : Réalisation d'interfaces

Tâches	<ul style="list-style-type: none">• Enrichir la base de données mise à disposition pour la résolution des incidents.• Réaliser des interfaces d'entrée et de sorties sous forme d'intégration de fichiers, de production d'états et de rapports, ou autres dans le cadre d'un projet OpenData.
--------	---

Mission 4 : Consultant projet	
Tâches	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluer les évolutions fonctionnelles proposées par les éditeurs sur les applications métiers en production et superviser leur bonne implémentation. • Participer à l'analyse des demandes d'évolution et réglementaires, de leur mise en service et de leur recette fonctionnelle en étroite collaboration avec le service Etudes et Projets. • Appuyer fonctionnellement les chefs de projets de la DSI dans la mise en place ou l'évolution de nouveaux outils.

Compétences requises

Diplômes ou formations obligatoires
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Bac+2 dans le domaine des Systèmes d'Information et TIC avec expérience</i>
Diplômes souhaités
<ul style="list-style-type: none"> •

Savoirs
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Vous possédez de solides connaissances en support applicatif, dans le soutien et la formation des utilisateurs sur les outils.</i> • <i>Vous maîtrisez parfaitement les outils bureautiques tels que Word ou Excel</i> • <i>Vous comprenez les architectures informatiques en place dans la Collectivité et leurs contraintes (Client Serveur, 3 tiers, client léger ...)</i> • <i>Vous avez des connaissances dans la manipulation de données et les outils décisionnels (requêtes simples sous Business Object), et en outil Web (Sharepoint, ...)</i> • <i>La connaissance du fonctionnement de la Collectivité et de la réglementation à laquelle elle est assujettie est un plus.</i>
Savoirs faire
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Vous êtes pédagogue</i> • <i>Vous savez accompagner les utilisateurs, de la définition de leurs besoins à l'utilisation des solutions.</i>
Savoirs être
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Vous êtes à l'écoute</i> • <i>Vous savez travailler en équipe</i> • <i>Vous avez un bon relationnel</i> • <i>Vous êtes organisé(e) et avez le sens du service utilisateur</i>

Conditions de travail

Lieu de travail
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Mairie de Rosny-sous-Bois</i>
Horaires de travail
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Horaires de bureau</i>
Utilisation de produits / matériels
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Matériel informatique au sens large</i>
Spécificités du poste
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Ce poste demande de la disponibilité</i>
Moyens humains, matériels et financiers
<ul style="list-style-type: none"> •