



FICHE DE POSTE

01/06/2024

Chargé de support applicatif

Le SITIV est un syndicat intercommunal qui réalise des missions de service public dans le domaine du Numérique pour le compte de ses collectivités adhérentes. Il intervient pour le développement et le maintien en condition opérationnelle des systèmes d'information de ses collectivités : finances, marchés publics, ressources humaines, action sociale, état-civil, recensement, enfance, funéraire, gestion de la relation citoyens, outils collaboratifs et transverses...

Missions

u sein de l'équipe de 4 personnes du service relation adhérents, le chargé de support réalise assure l'assistance au quotidien des utilisateurs des systèmes d'information et organise la formation des agents des communes sur les applicatifs métiers.

A ce titre, il devra assurer les missions suivantes :

- Prendre les appels de demande d'assistance, assurer le support des utilisateurs de 1er et 2ème niveau des applications métiers gérées par le SITIV
- Garantir le respect des engagements de qualités du service (SLA)
- Capitaliser les savoir-faire et bonnes pratiques, alimenter la base de connaissance
- Se former en continu sur les applications du SITIV
- Assurer la veille règlementaire et technique et maîtriser les connaissances métiers

Mission complémentaire : Pilotage de projets

Vous pourrez collaborer avec les chefs de projets applicatifs à la consolidation et le déploiement de fonctionnalités métiers et aux actions de formation des utilisateurs.

Activités

Support applicatif et métier de 1er et 2ème niveaux :

- Gérer les incidents et demandes sur procédure (prise d'appel et qualification, support utilisateurs de 1er niveau et 2ème niveau sur les applications) : saisie des tickets dans l'outil de gestion des incidents et demandes, suivi, alertes, relances, résolution, clôture
- Fournir les premières solutions techniques et éléments de formation en ligne aux outils métiers
- Procéder à l'escalade des tickets non résolus et assurer leur suivi
- Identifier les problèmes récurrents et les besoins de formation en analysant les incidents et demandes

Exploitation :

- Superviser les systèmes et déclencher des alertes si besoin
- Participer à la réalisation de documents de communication
- Participer à la réalisation de documents de reporting de l'activité Formation :
- En charge conjointement avec l'équipe Système d'Information de l'ingénierie, de l'animation et de la logistique des formations.



FICHE DE POSTE

01/06/2024

Relations

Equipes SITIV, prestataires, DSI des villes, utilisateurs des SI métiers

Compétences requises

Sensibilisation à la démarche ITIL

- Connaissance de domaines métiers appréciée
- Connaissance du logiciel GLPI appréciée
- Capacité d'analyse, de synthèse, et relationnelle avec les directions métiers et de manière générale au travail d'équipe.
- Capacités pédagogiques et notions de l'ingénierie de formation souhaitées
- Aptitudes à la polyvalence, adaptabilité et réactivité

Informations statutaires

Type d'emploi	Permanent
Statut	Catégorie B ou A – Titulaire ou Contractuel
Grade	Rédacteur, Technicien ou Attaché
Quotité	100 %
Rattachement	Service Relations Adhérents

Conditions de travail

Lieu de travail		Siège
Aménagement horaire		35/37, demi-journée
Télétravail		Oui, 2 jours/semaine
Astreintes		N
Accueil du public		Téléphonique