



Grenoble INP est membre de réseaux internationaux de formation et recherche en ingénierie et management. Il est reconnu dans les classements nationaux et internationaux.



8 écoles + 39 laboratoires
 8 300 étudiants et étudiantes
 1 300 personnels enseignants-chercheurs, administratifs et techniques

Grand établissement public d'enseignement supérieur, pôle de recherche reconnu, élément fondateur de l'écosystème grenoblois : Grenoble INP, institut d'ingénierie et de management de l'Université Grenoble Alpes, occupe une place de premier plan dans la communauté scientifique et industrielle.

Technicien.ne Support Utilisateurs

| | |
|---------------------------------|--|
| Référence de l'offre | CONCOURS ITRF |
| BAP et Emploi-type Référents | BAP E – Technicien.ne d'exploitation, d'assistance et de traitement de l'information |
| Catégorie/corps | Cat B – Technicien |
| Diplôme requis | BAC |
| Encadrement | <input type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non |
| Affectation / localisation | Direction des Systèmes d'Information / Site Viallet – Grenoble |
| Quotité de temps de travail | 100% |
| Poste à pourvoir pour le | 01/09/2023 |
| Type de recrutement | <input checked="" type="checkbox"/> Titulaire ou contractuel <input type="checkbox"/> Contractuel uniquement |
| Rémunération brute mensuelle | Suivant grilles de la Fonction Publique + régime indemnitaire de 410€ + prime informatique de 330€ |
| Date limite de candidature | 27/04/2023 – 12H |
| Informations métier | dsi@grenoble-inp.fr |
| Candidatures et informations RH | concours.itrf@grenoble-inp.fr |

La Direction des Systèmes d'Information est chargée de la mise en œuvre du Schéma Directeur des Systèmes d'Information (SDSI) qui concerne des infrastructures, des logiciels génériques et métiers, leur complétude et cohérence d'ensemble, enfin les usages numériques, et de l'optimisation des moyens pour garantir le bon fonctionnement et l'efficacité du Système d'Information (SI).

Elle est composée de 26 personnes et structurée en 3 services (architecture et développement d'application, infrastructure et support utilisateur). Elle anime un réseau d'informaticiens au sein des services informatiques de proximité (écoles, laboratoires et plates-formes).

La personne recrutée intégrera le service Support Utilisateur composé de 5 agents.

Mission principale

Vous assurez la mise en place et la maintenance opérationnelle des postes de travail, la gestion et la résolution des demandes et incidents liés au poste de travail (PC, logiciels, visio, services d'impression, réseaux locaux).

Vous participez à l'élaboration de l'environnement du poste de travail et à l'exploitation du SI Bureautique

Vous faites évoluer les outils numériques comme GLPI (ITSM), PDQ (déploiement, configuration), Bomgar (PMD) dans un environnement Windows Active Directory et Windows (10,11) pour les postes clients. Vous avez en charge le support de la téléphonie fixe (IP et analogique), téléphonie mobile (voix et données) pour l'ensemble de l'établissement.

Vous intervenez principalement sur le site "Viallet situé en centre-ville de Grenoble ».

Activités

- ✓ Installer et configurer le matériel : postes de travail, périphériques
- ✓ Assurer l'assistance matérielle ou logicielle de niveau 1 et 2 auprès des utilisateurs
- ✓ Sensibiliser les utilisateurs au respect de la charte informatique de l'établissement ou règles de bonnes pratiques
- ✓ Gérer les informations sur l'état du parc (matériels, logiciels, licences)
- ✓ Gérer le parc des équipements de visioconférence sur le site Viallet
- ✓ Assurer l'assistance auprès des utilisateurs sur les équipements de téléphonie fixe, mobile et visioconférence
- ✓ Gestion de réseaux physiques : câblage cuivre
- ✓ Contrôler le bon fonctionnement des applications et remonter les demandes d'évolution
- ✓ Participer aux actions de formation et d'accompagnement des utilisateurs
- ✓ Rédiger des comptes rendus d'intervention, des notices utilisateurs, des procédures

Compétences

- ✓ Maîtrise des systèmes d'exploitation Windows Server, Windows 10/11 et Android pour les smartphones
- ✓ Connaissance approfondie de l'architecture matérielle d'un poste de travail
- ✓ Maîtrise du paramétrage réseau filaire, wifi en IP sur tout type d'équipement
- ✓ Utiliser des outils de diagnostic, les outils de gestion de parc et de helpdesk
- ✓ Conduire un entretien d'assistance par téléphone
- ✓ Respecter les procédures
- ✓ Dialoguer avec les utilisateurs en s'adaptant à leurs attentes
- ✓ Travailler en équipe
- ✓ Appliquer les normes, procédures et règles
- ✓ Savoir planifier et respecter des délais
- ✓ Rigueur et fiabilité
- ✓ Sens de l'organisation
- ✓ Communiquer et capacité d'écoute

Spécificités :

Possibilité de télétravail (3j/semaine)

Déplacement sur les sites de Grenoble INP avec comme site principal de rattachement Viallet

Disponibilité occasionnelle en dehors des horaires habituels

Permis B souhaité

+ Avantages sociaux

- Droit annuel à congés (45 jours ouvrés)
- Prise en charge partielle transports
- Restauration collective
- Chèques vacances & activités sociales et culturelles

+ Etablissement responsable

- Une politique RSE développée
- Des actions pour une mobilité durable
- Une politique handi-responsable
- Une démarche qualité de vie au travail
-