

Technicien support - Hotliner

Famille : Systèmes d'Information

Sous-famille : Support

Information générale

Définition :

- ✓ Fournir le support et l'assistance de proximité aux utilisateurs des systèmes d'Information
- ✓ Suivi et maintien d'applications
- ✓ Participer aux mises en œuvre opérationnelles

Support

Activités :

- Assurer la continuité du service offert aux utilisateurs.
- Enregistrement et suivi des demandes d'assistance des utilisateurs relatives aux matériels et aux applications
- Intervention consécutive aux demandes d'assistance (sur le terrain ou à distance)
- Planification, préparation, installation et configuration des matériels (informatique, téléphonie, visio), systèmes, réseaux
- En étroite collaboration avec les techniciens, les hotliners et les prestataires, il est en charge de l'intervention support de niveau 1. Quand c'est nécessaire, il passe le relais au support niveau 2

Savoir-faire :

- Interagir avec les utilisateurs afin de déterminer les dysfonctionnements et les orienter vers le bon niveau de prise en charge
- Identifier, diagnostiquer et définir les moyens de pallier à un dysfonctionnement spécifique à son domaine d'activité
- Former et conseiller les utilisateurs.
- Il doit avoir une bonne connaissance des environnements des établissements, des matériels et des logiciels utilisés. Il se tient informé des évolutions.

Suivi applicatif

Activités :

- Assurer le support de niveau 2 pour les incidents et demandes qui émanent du support de niveau 1 (non résolus dans un délai rapide (<15mn) ou solution non documentée dans les bonnes pratiques DSI ou spécifique au domaine de compétence selon la liste « Applications GHT et référents DSI »)
- Maintien en condition opérationnelle
- Identifier, diagnostiquer et définir les moyens de pallier à un dysfonctionnement
- Suivre et analyser les évolutions des applicatifs
- Etudier l'impact des mises à jour de version
- Test des mises à jour ou correction (y compris de non régression) avant la mise en production
- Piloter et mettre en place les actions de maintenance correctrice, évolutive et/ou préventive du SI

Savoir-faire :

- Suivre et analyser les évolutions et leurs impacts sur les activités, les systèmes relatifs à son domaine de compétence (MAJ Version, réglementation, ...)
- Connaissance du droit relatif au traitement des données informatiques notamment des dossiers

- patients et à leur accès (règles d'authentification).
- Former et conseiller les utilisateurs

Mise en œuvre opérationnelle

Activités :

- Réaliser et/ou participer aux activités opérationnelles de déploiement pour l'ensemble des domaines couverts par la DSI du GHT (postes de travail, téléphones, imprimantes, câblages, annuaires, systèmes, applications...)

Savoir-faire :

- Ordonnancement des tâches, en lien avec les utilisateurs et les différents intervenants, dans le but d'accompagner les services et de les perturber le moins possible (intégrer la dimension particulière des activités H24 7/7)

Résultats attendus

- Continuité, fiabilité et sécurité des systèmes d'Information et de télécommunication
- Rapidité et qualité d'intervention
- Adapter et mettre à jour systématiquement la documentation des GED DSI et qualité : Bonnes pratiques, procédure dégradée, fiche réflexe, manuel utilisateurs, cartographie, ...
- Complétude de l'outil de reporting de la DSI
- Maintenir, inventorier et entretenir le parc des systèmes d'information et de Télécommunication (matériel, logiciel, composant systèmes,...)
- Appliquer les règles liées à la protection des données

Qualités nécessaires

- Attentif, rigoureux, organisé avec un bon esprit de synthèse, l'agent / salarié de la DSI représente la Direction du Système d'Information, et plus généralement le GHT. Il doit se comporter respectueusement en adoptant une attitude appropriée et pédagogique dans ses relations professionnelles
- Bonne capacité d'écoute et de compréhension, aisance relationnelle. Arbitre, doit comprendre et se faire comprendre en faisant preuve de pédagogie et de diplomatie
- Bonne disponibilité en s'attachant à rendre le service attendu
- Anticiper en informant suffisamment à l'avance sa hiérarchie des absences programmées afin de garantir la continuité de service
- Respect des objectifs et force de proposition
- Cohésion et esprit d'équipe pour participer à l'atteinte d'objectifs partagés en privilégiant la réussite collective
- Doit faire preuve d'autonomie et d'initiative dans la limite des responsabilités et missions confiées.
- Doit communiquer suffisamment sur les projets, demandes et incidents dont il a la charge
- Soumis aux devoirs de réserve, de discrétion et de secret professionnel qui imposent aux agents / salariés de la DSI d'éviter en toutes circonstances les comportements susceptibles de porter atteinte à la considération de la Direction du Système d'Information, et plus généralement du GHT
- Doit avoir une parfaite connaissance de la charte d'utilisation du système d'information et de la politique de sécurité du Système d'information du Groupement Hospitalier de Territoire nord Ardenne qu'il s'engage à respecter et à promouvoir auprès des utilisateurs
- Connaissance du fonctionnement hospitalier

Astreinte

- ✓ Participation possible sur la base du volontariat et selon les contraintes de continuité de service des Systèmes d'information et des télécommunications
- ✓ Nécessite d'intervenir sur l'ensemble des domaines couverts par la DSI du GHT

Lieu d'exercice

- ✓ Groupement Hospitalier de Territoire Nord Ardenne et établissements / structures en lien avec celui-ci

Rattachement hiérarchique / fonctionnel

- ✓ Directeur et directeurs adjoints selon organigramme de la DSI du GHT