



**ACADÉMIE
DE VERSAILLES**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

INTITULE DU POSTE : Conseiller Centre d'appel CARIINA	CATEGORIE : B Poste ouvert aux contractuel(le)s : oui
INTITULE DU RECRUTEUR : Rectorat de l'académie de Versailles – Direction des Systèmes d'Information (DSI)	ORGANISME DE RATTACHEMENT : Ministère de l'Éducation nationale et de la Jeunesse et des sports
DOMAINE FONCTIONNEL : Numérique	EMPLOI TYPE* : E4X41 - Technicien-ne d'exploitation, d'assistance et de traitement de l'information
DATE DE DISPONIBILITE : 07/04/2022	LOCALISATION GEOGRAPHIQUE : Rectorat de Versailles / Direction des Systèmes d'Information 5 rue Pierre Lescot 78017 VERSAILLES

DESCRIPTION DE L'EMPLOYEUR :

La direction des systèmes d'information (DSI), maître d'œuvre unique pour l'informatique pédagogique et de gestion, garantit la sécurité des applications et des données ainsi que la pérennité des outils développés. Elle participe au déploiement du numérique dans les écoles, les établissements et les services académiques avec les interlocuteurs académiques et les collectivités locales conformément au Schéma Directeur du Système d'Information Académique. Elle collecte toutes les demandes numériques des services « métier » (pédagogique et de gestion), depuis le guichet unique CARIINA et assiste les maîtrises d'ouvrage dans l'expression de leurs besoins. Elle propose un catalogue de services avec des engagements de services associés et assure l'assistance des utilisateurs depuis le guichet unique (plate-forme CARIINA).

ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL :

L'activité s'exerce au sein de la DSI de l'académie de Versailles et plus particulièrement au sein du service « Relation clients, relation partenaires » sous la responsabilité directe de la responsable de la plateforme d'assistance CARIINA

La plateforme Cariina est une équipe à taille humaine, composée de 17 personnes dont une responsable et un coordonnateur.

Le service « Relation clients, relation partenaires » est certifié AFNOR 345 (relation client) depuis août 2019 et s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue.

DESCRIPTIF DU POSTE

Activités principales :

Vous prendrez part à l'assistance informatique aux utilisateurs (Helpdesk niveau 1) Vous assurerez l'assistance de niveau 0 et 1 sur les services numériques utilisés par les personnels des Académies de Versailles et Créteil, hors outils pédagogiques, sur une plate-forme d'appel.

La mission comprend la prise en charge et la résolution des demandes d'assistance formulées par téléphone et depuis le formulaire web par l'ensemble des utilisateurs du Système d'information de l'académie de Versailles, et uniquement par téléphone pour les utilisateurs de l'académie de Créteil.

Détail des missions :

Prendre en charge les appels (assistance de niveau 0), selon le Référentiel du Conseiller
Utiliser le logiciel de gestion des incidents et des demandes de service (Easyvista)

Informé par courriel systématiquement le client au travers de l'outil EasyVista sur la suite donnée à sa demande
Intégrer les indicateurs téléphoniques dans la gestion quotidienne de prise d'appels
Résoudre les incidents (assistance de niveau 1) en utilisant tous les outils ou documentation à disposition des Conseillers de la plateforme d'appel (Base de connaissance, fiches techniques, procédures, news, site de diffusion nationale, chatbot...)
Informé les utilisateurs de l'état d'avancement de leurs dossiers
Renseigner de manière précise les dossiers d'assistance
Assurer un recueil d'information complet et être très réactif sur les dossiers nécessitant un niveau d'intervention supérieur (escalade)
Respecter les accords de niveaux de service et les processus Qualité

SPECIFICITES DU POSTE :

Conditions particulières d'exercice (NBI, groupe IFSE ...) : IFSE Groupe 2

Encadrement : NON

Nombre d'agents encadrés par catégorie : ... A - ... B - ...C

Conduite de projet : NON

Poste logé : NON

Autre :

- Plages horaires non soumises au règlement intérieur
- Planning hebdomadaire des missions

Le Conseiller peut être amené à assurer des astreintes conformément aux dispositions prévues par le décret n°2018-420 du 30 mai 2018 relatif à la compensation en temps ou à l'indemnisation des astreintes et à l'arrêté du 30 mai 2018.

PROFIL RECHERCHE :

Expérience souhaitée dans au moins un des 3 domaines :

- **Expérience au sein d'un service de l'Education nationale (établissement, services académiques...) :**
Connaissance du Système d'Information de l'Education nationale dans un ou plusieurs domaines :
Scolarité, Ressources humaines ou applications financières et comptables
Connaissance de l'environnement organisationnel Education nationale
- **Expérience sur plateforme téléphonique :**
Pratique d'un outil de gestion des incidents et de demandes de services (souhaité : Easyvista)
Connaissance de la technique de prise d'appel
- **Expérience en support informatique :**
Connaissances des systèmes d'information
Connaissance des logiciels bureautiques (Microsoft Office, Navigateurs IE et Firefox, Client de messagerie (Thunderbird, Outlook).
Connaissance des systèmes d'exploitation : Win10

Savoir rédiger des documentations synthétiques et des courriers à destination des utilisateurs
Connaissance ITIL appréciées

PERSONNE A CONTACTER : merci d'adresser votre candidature à dsi-assistante-rh@ac-versailles.fr