# Fonction
# CONSEILLER SUPPORT III.1 (H/F)

## Évolutions possibles

### Au sein du métier

- CORRESPONDANT SI TERRITORIAL IV.A (H/F)
- CONSEILLER SUPPORT III.2 (H/F)
- CONSEILLER SUPPORT III.3 (H/F)
- CORRESPONDANT SI TERRITORIAL III.3 (H/F)
- TECHNICIEN SI II.2 (H/F)
- TECHNICIEN SI II.3 (H/F)
- CONSEILLER SUPPORT III.1 (H/F)
- TECHNICIEN SI III.1 (H/F)
- CONSEILLER SUPPORT II.3 (H/F)
- TECHNICIEN SI II.1 (H/F)

## Raisons d'être

Apporte assistance et conseil aux utilisateurs du SI (support 1er niveau et 2ème niveau) en fonctionnement opérationnel.
Assiste les utilisateurs lors du déploiement et de la prise en main de nouveaux matériels, applications ou logiciels.

## Missions

1. Aide et conseille les utilisateurs dans le fonctionnement opérationnel

- Réceptionne, identifie, enregistre et classifie les demandes (incidents, renseignements, problèmes) des utilisateurs.
- Répond aux demandes.
- Conseille les utilisateurs pour optimiser leur utilisation des logiciels et applications.
- Fait remonter le cas échéant les demandes vers un niveau supérieur, vers une autre fonction (Développement ou Exploitation) ou vers le support technique.
- Informe les utilisateurs de l’avancement des réponses à leurs demandes.

2. Participe à la résolution des incidents remontés par les techniciens et à la gestion des problèmes

- Recueille les informations nécessaires et réalise le diagnostic du problème rencontré (ou valide celui effectué).
- Résout le problème (éventuellement en télé-assistance).
- Si nécessaire, reproduit l’incident rencontré et sollicite les hot-lines des fournisseurs.
- Met en oeuvre la solution retenue.
- Formalise la solution et en informe les techniciens, de manière à faciliter leur intervention ultérieure sur un problème identique.
- Vérifie le respect des normes et procédures par les utilisateurs.

3. Analyse les besoins d’adaptation des logiciels / matériels

- Répertorie et analyse les problèmes rencontrés
- Réalise des études statistiques sur l’utilisation des outils par les utilisateurs à destination de la MOA.
- Propose des solutions d’optimisation d’utilisation logiciels / matériels.
- Identifie les évolutions nécessaires sur les logiciels / matériels.
- Transmet à ses interlocuteurs MOA les améliorations fonctionnelles et techniques souhaitables et/ou demandées par les utilisateurs.

4. Participe à la mise en oeuvre de nouveaux logiciels, applications ou matériels et en prépare le déploiement

- Participe à la phase amont des projets (étude et définition).
- Vérifie la conformité des logiciels / applications / matériels par rapport aux référentiels.
- Réalise la qualification des logiciels / matériels
- Effectue l’installation sur les plates-formes de tests ou les sites pilotes des logiciels, applications ou des

matériels
- Rédige et tient à jour les référentiels techniques associés au déploiement
- Conçoit et réalise les supports d’information et de modes opératoires à destination des techniciens , et des supports d’information, d’utilisation et de formation à destination des utilisateurs.
- Forme à l’utilisation des nouveaux logiciels ou à la remise à niveau sur les anciens.
- Définit les moyens pédagogiques et de formation envisagés pour le déploiement du nouveau logiciel ou de la nouvelle version de l’application.
- Assiste les utilisateurs pendant toute la durée de la mise en oeuvre et lors de la phase pilote.
- Apporte un support de proximité pendant les phases de déploiement.
- Réalise un bilan de mise en place.

Caractéristiques et complexité du périmètre d’action (projet, application,portefeuille client…)

- Traite un nombre important de demandes d’utilisateurs par jour nécessitant une expertise particulière.
- Analyse les problèmes constatés.
- Conseil et assistance.

Dimension managériale (hiérarchique et/ou fonctionnelle)

- Encadrement fonctionnel

# Compétences

## COMPORTEMENTALES

Culture du changement et de l'innovation
: Encourager et accompagner le changement et les initiatives d'amélioration dans un environnement complexe et incertain. Expérimenter, tester, évaluer en s'appuyant sur de nouvelles méthodes, y compris numériques. Comprendre et susciter l'innovation en remettant en question les usages et en osant être pionnier. Etre dans une dynamique d'identification et d'apport de nouveautés dans son activité en osant sortir du cadre pour penser le problème en dehors de ses limites et de ses moyens lorsque la situation le demande.

## Comportementales Socles

Orientation client
: Enrichir l'expérience client en adoptant une posture de service et de conseil et développer une relation de confiance durable. Anticiper, analyser, comprendre les besoins et attentes de ses clients pour apporter des réponses personnalisées. S'appliquer à améliorer la satisfaction client et mesurer son niveau de satisfaction.

Coopération et ouverture
: Construire et faire vivre des réseaux informels ou structurés d'individus ou de groupes en s'appuyant sur les outils collaboratifs comme les réseaux sociaux internes. Participer individuellement à l'atteinte d'un résultat collectif en favorisant l'entraide et le partage de connaissances. Savoir fédérer les parties prenantes d'un projet autour d'un objectif commun et établir des partenariats. Faire preuve d'écoute active vis-à-vis de ses interlocuteurs et prendre en compte leurs problématiques et les objections émises dans ses actions et prises de décision. Etre ouvert(e) d'esprit et curieux(se) au sein de son environnement.

Orientation résultats
: Engager des actions et mobiliser en toute autonomie des ressources (financières, matérielles, techniques, numériques et humaines) pour atteindre des performances durables dans le respect des principes éthiques, de qualité de vie et de RSE. Savoir être proactif et fixer, pour soi et/ou pour d'autres, des objectifs ambitieux et exploiter des opportunités pour aller au-delà des attendus.

Culture RSE
: Acquérir et/ou développer des connaissances sur la RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises) et connaitre les enjeux et les actions du groupe La Poste en la matière (sujets environnementaux, sociaux, sociétaux, et/ou de gouvernance)

## Efficacité professionnelle

Analyse du besoin Client / Partenaire / Collaborateur
: Comprendre, analyser et challenger les besoins et attentes de ses clients / partenaires / collaborateurs, en prenant en considération leurs contraintes et les risques associés. Conseiller et alerter au regard de leurs choix.

Transfert de compétences
: Maîtriser l'ensemble des techniques et outils et les leviers d'action permettant de faire preuve de

pédagogie. Savoir transmettre des connaissances.

## Techniques SI

Gestion des incidents et des problèmes

Identifier et qualifier les incidents et les problèmes. Maîtriser la méthode ITIL / GDI. Gérer la résolution des incidents (Priorisation/arbitrage, mobilisation des moyens et compétences nécessaires, escalade, activation mode dégradé. . .). Réaliser un rapport sur les incidents et les problèmes dans le cadre des processus et contrats définis.

Cartographie, principes et composants de l'architecture fonctionnelle et applicative

Maîtriser la cartographie, les principes et composants de l'architecture fonctionnelle et applicative : - Cartographies : fonctionnelles, applicatives, de flux, de référentiel et d'utilisateurs - Couverture fonctionnelle d'un domaine Métier et des éléments communs aux autres domaines - Référentiels de données et applications partagées par plusieurs domaines

Outils de gestion des incidents, des problèmes ou des changements et des supports

Connaître les principes, procédures et outils de gestion des incidents et/ou problèmes et des changements . . . Enregistrer les demandes d'assistance et remettre au client un numéro de demande.

Environnement technologique, Equipements réseaux, Systèmes d'exploitation, Automates et Solutions de mobilité

Connaître les environnements technologiques, équipements et solutions suivants : - Architecture des ordinateurs, cartes mères, périphériques . . . - Equipements réseaux (Autocommutateur, WAN, LAN . . . ), - Matériels et systèmes d'exploitation grands systèmes (Serveurs centralisés (MVS/ZOS, AS400, fermes de serveurs Unix / Microsoft . . .), - Matériels et systèmes d'exploitation systèmes intermédiaires (Serveurs de UNIX et NT d'impression, serveurs de fichiers . . .), - Matériels liés à la télé surveillance et à la vidéo surveillance . . .), - Matériels et systèmes d'exploitation des postes de travail et de leurs périphériques (PC/Windows, PC Linux, imprimantes, flashers . . .), - Matériels et systèmes d'exploitation des automates (Distributeur timbres, TPE, GAB, automates de réception des chèques . . .), - Matériels, systèmes d'exploitation et solutions de mobilité (cartes 3G, smartphones, IOS, Android, tablettes . . .)

Accompagnement de l'utilisateur sur l'utilisation des matériels et des applications

Savoir accompagner l'utilisateur sur l'utilisation des matériels et des applications (modes opératoires, Help Desk. . .).

Technologies et solutions de l'architecture technique et de production

Connaitre les technologies et solutions suivantes : - Solutions de développement logiciel (plateforme IDE Eclipse, intégration continue. . .) - Solutions du Décisionnel (Powercenter, BOXI, BI,...) et du domaine digital (Big Data) - Interfaces (ETL, API, Exposition de Services, temps réel. . .) - Réseaux, impression, services de messagerie, bus applicatif. . . - Solutions d'infrastructures (socles scalables et performants, cloud management) - Solutions réseaux (DSL, ATM, RNIS, 3G, offres opérateurs télécom. . .) - Solutions de bases de données et d'échange de données (structurées et non structurées) Concevoir, créer et déployer les infrastructures Big Data - Solutions d'archivage et de stockage (SAN, NAS, Baie et Interco. . .) - Solutions de déploiement, d'ordonnancement et de supervision - Solutions de virtualisation et d'automatisation (Cloud computing, SaaS, PaaS, Iaas. . .)

Gestion et partage de la documentation

Respecter les normes, standards et outils de gestion documentaire. Mettre à jour les Référentiels documentaires, documentation des projets, GED, WIKI. . .

Outils d'aide à l'exploitation

Maîtriser les outils suivants : - Outils d'ordonnancement et outils de surveillance - Outils de supervision et métrologie - Outils de Reporting - Méthodes et outils liés à la télé administration et à la télédistribution

Contraintes légales et aspects juridiques liés à la sécurité

Connaitre et appliquer la charte d'utilisation en matière de sécurité informatique archivage légal de documents, externalisation des données, respecter le RGPD, la réglementation autour des données...

## Famille

## Filière

## Métier

## Répartition des effectifs

- ▫

Groupe - siege

- 

Services-Courrier-Colis

- 

Banque postale

- 

Bgpn reseau

## Effectif de la fonction

De 50 à 99