



DESCRIPTION DE POSTE POUR APPEL A CANDIDATURE

Date de mise à jour : Janvier 2020

Intitulé du poste : Technicien Support Informatique (F/H)

Localisation : Evry

Entité/service : Institut Mines-Télécom Business School – Télécom SudParis / Direction Informatique et Système d'Information / Service Helpdesk Numérique et Déploiement

Poste du supérieur hiérarchique : Responsable du service Helpdesk Numérique et Déploiement

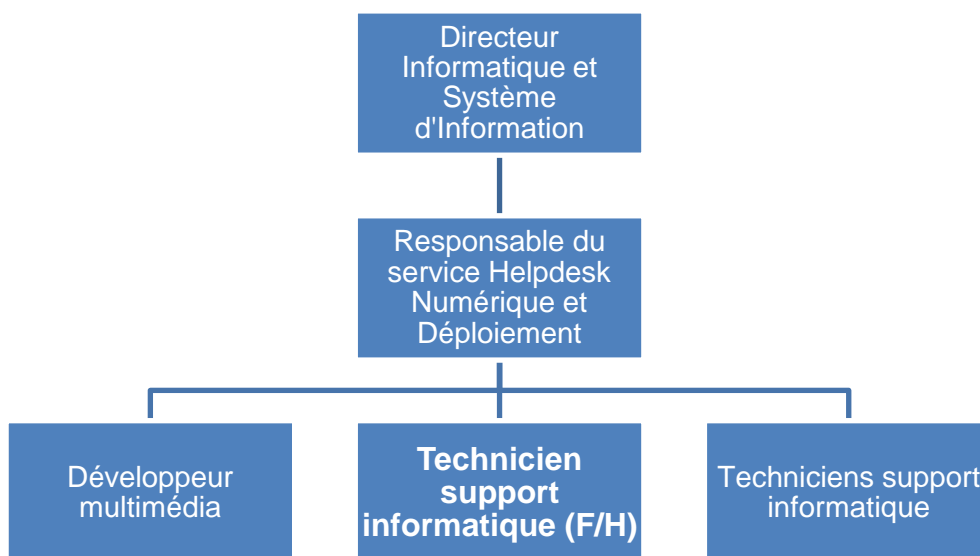
Catégories ou métiers des agents pouvant postuler : III - J1 / J2 / K / L / M

Catégorie et métier du poste dans le cadre de gestion IMT: III – J1

Catégorie dans la fonction publique : B

CDD jusqu'au 31/12/2021 renouvelable

ENVIRONNEMENT DU POSTE : schéma simplifié de l'organigramme avec positionnement du poste par rapport au niveau N+1, et le cas échéant N-1





MISSIONS :

- Assurer le support à l'usage de l'ensemble des services numériques
- Assurer la gestion, l'exploitation et la maintenance des infrastructures numériques du campus
- Participer aux projets transverses

ACTIVITES :

1- Assurer le support à l'usage de l'ensemble des services numériques :

- Participer à l'amélioration de la qualité des services délivrés, à la réduction des coûts de possession et à un meilleur usage des services numériques
- Prendre en charge les demandes et les incidents des utilisateurs par rapport à l'offre de services décrite dans le catalogue des services numériques
- Assurer la qualification des calls au niveau 0
- Assurer le support niveau 1 par la résolution des demandes
- Escalader les incidents et les demandes au niveau 2 via le système de gestion de tickets
- Etre un interlocuteur privilégié et reconnu concernant les activités de support transverse à l'informatique, l'audiovisuel, les réseaux et à la téléphonie
- Participer à la gestion quotidienne des activités des apprentis et des stagiaires
- Participer aux relations quotidiennes avec les autres services support (logistique...)
- Participer aux actions de communication interne concernant les outils
- Participer à la formation des utilisateurs, des apprentis et des stagiaires
- Participer à la rédaction de manuels utilisateurs et à l'enrichissement des bases de connaissances internes
- Rendre compte de ses activités et des résultats qui relèvent de ses missions en participant à la constitution d'indicateurs
- Participer à la mise à jour du catalogue de services numériques

2- Assurer la gestion, l'exploitation et la maintenance des infrastructures numériques du campus :

- Participer au déploiement et à la mise à jour des postes de travail des écoles en utilisant les outils définis par le service
- Gérer l'ensemble des infrastructures numériques présentes dans les salles à usage pédagogique (salles de T.P., salles de cours, amphithéâtres...) et participer à la gestion des laboratoires
- Gérer l'ensemble des infrastructures numériques des salles de réunions
- Gérer le parc de prêt et d'accessoires informatiques au travers de l'outil identifié
- Participer aux actions de maintenance préventive
- Participer à la rédaction de documentations techniques et de manuels d'exploitation



3- Participer aux projets transverses :

- En fonction des besoins, être amené à participer à des projets informatiques pour le compte des 2 écoles
- Participer à la mise en place de la politique de sécurité définie par les 2 écoles
- Participer à la mise à jour du master déployé sur les postes de travail

FORMATION ET COMPETENCES :

Niveau de formation et/ou expérience requis :

Bac + 2

Bac avec expérience professionnelle \geq 4 ans

Expérience professionnelle \geq 8 ans

Compétences, connaissances et expériences indispensables :

- Connaissance de la micro-informatique aussi bien au niveau matériel qu'au niveau des outils et plates-formes logicielles disponibles sur le marché (Windows, outils de déploiement et de mise à jour de plates-formes)
- Maîtrise des outils bureautiques et numériques
- Connaissance de Linux
- Notions de sécurité informatique
- Connaissance des outils de gestion d'évènements, type GLPI

Compétences, connaissances et expériences souhaitables:

- Connaissance des réseaux TCP/IP
- Typologie réseau et systèmes (Active Directory, DHCP, DNS)
- Connaissances audiovisuelles (vidéoprojecteurs, outils de visio-conférence)
- Connaissances en configuration de téléphones mobiles (IOS, Android)
- Notions en anglais : Savoir comprendre des documentations écrites en anglais et être capable d'échanger avec un utilisateur non francophone

Capacités et aptitudes :

- Savoir travailler en équipe
- Sens de l'écoute
- Capacité à dialoguer avec les utilisateurs finaux, pédagogie
- Proactivité
- Capacités rédactionnelles
- Curiosité
- Dynamisme



POUR CANDIDATER :

Merci de transmettre avant le 14 février 2020, une lettre de motivation et un CV à :

- recrutements@imtbs-tsp.eu

Ou

- Institut Mines-Télécom Business School / TELECOM SudParis – DRH – 9 rue Charles Fourier
– 91000 ÉVRY

Personne à contacter : Fanny ASTGEN, fanny.astgen@imtbs-tsp.eu

Sites web :

<https://www.imt-bs.eu/>

<https://www.telecom-sudparis.eu/>

Information du candidat sur le traitement des données personnelles : <https://bit.ly/2QeOZhl>