



DESCRIPTION DE POSTE POUR APPEL A CANDIDATURE

Date de mise à jour : Août 2020

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

Localisation : Evry

Entité/service : Institut Mines-Télécom Business School - Télécom SudParis / Service Helpdesk Numérique et Déploiement

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

Catégories ou métiers des agents pouvant postuler : III – J/K/L/M

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

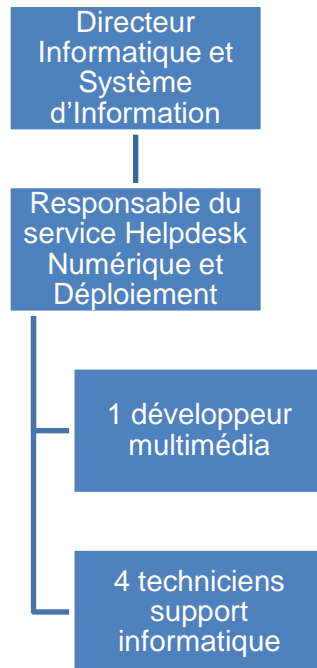
Catégorie dans la fonction publique : B

A PROPOS DE NOS ECOLES :

Institut Mines-Télécom Business School : Grande Ecole de commerce de l'IMT-Institut Mines-Télécom, premier groupe d'écoles d'ingénieurs de France, Institut Mines-Télécom Business School est une école publique et socialement inclusive qui forme des managers et des entrepreneurs responsables, innovants et ouverts sur le monde, afin de guider les entreprises dans les transitions au cœur de la société de demain, avec une expertise forte dans le numérique. Elle partage son campus avec la grande école d'ingénieurs Télécom SudParis, également membre de l'IMT. L'école compte 1500 étudiants, figure chaque année au classement des meilleures business schools françaises et européennes, et est accréditée AACSB et AMBA. L'école propose des formations allant du post-Bac (Bachelor) à l'Executive Education en passant par le Programme Grande Ecole délivrant un diplôme Bac+5 (Grade Master).

Télécom SudParis est une grande école publique d'ingénieurs reconnue au meilleur niveau des sciences et technologies du numérique. La qualité de ses formations est basée sur l'excellence scientifique de son corps professoral et une pédagogie mettant l'accent sur les projets d'équipes, l'innovation de rupture et l'entrepreneuriat. Télécom SudParis compte 1 000 étudiants dont 700 élèves ingénieurs et environ de 150 doctorants. Télécom SudParis fait partie de l'Institut Mines-Télécom, premier groupe d'école d'ingénieurs en France, et partage son campus avec Institut Mines-Télécom Business School. Télécom SudParis est co-fondatrice de l'Institut Polytechnique de Paris (IP Paris), Institut de Sciences et Technologies à vocation mondiale avec l'Ecole polytechnique, l'ENSTA Paris, l'ENSAE ParisTech et Télécom Paris.

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 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 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 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 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/ Gestion, exploitation et 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 présents 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, 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 une expérience professionnelle de 4 ans minimum
- Expérience professionnelle de 8 ans minimum

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 d'anglais : savoir comprendre des documentations écrites et être capable d'échanger avec un interlocuteur 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 15 octobre 2020, une lettre de motivation et un CV à :

- URL : <https://institutminestelecom.recruitee.com/o/technicien-support-informatique-fh>

Ou

- job.2fnnv@institutminestelecom.recruitee.com

Ou

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

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>