

Technicien Support- Centre de service National H/F

Localisation :

Direction Générale- Paris 13ème

Informations

complémentaires :

Poste disponible à partir de **novembre 2021**

Unité d'affectation :

DSI

Emploi de catégorie **B**

Type de contrat CDD.

Durée du contrat **12 mois**

Candidature :

CV et lettre de motivation à envoyer par mail à

Olivier PROSPERI- DSI

Olivier.prospери@ensam.eu

Laure MIAN- Recrutement

Laure.mian@ensam.eu

Date limite de candidature :

15/10/2021

Contexte

Grande école d'ingénieur, l'Ecole Nationale Supérieure d'Arts et Métiers est un établissement public scientifique, culturel et professionnel (EPSCP) sous tutelle unique du ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche. Il est composé de huit campus et de trois instituts répartis sur le territoire. Ses missions sont celles d'un établissement public d'enseignement supérieur : formation initiale et continue, recherche et valorisation.

Environnement du poste

Le poste est à pourvoir en sein du Domaine Support Informatique de la Direction des Systèmes d'Information à Paris.

Vous prendrez la responsabilité du Centre de Service IT de l'établissement en collaboration avec un autre agent.

Basé sur la normalisation internationale ITIL (Information Technology Infrastructure Library), le centre de services est le **premier et l'unique point de contact** entre la DSI et les utilisateurs pour toutes les demandes relatives à l'informatique.

Missions

Le centre de service IT des Arts et Métiers devra gérer les incidents (interruptions de service) et les demandes de services tout en traitant les communications auprès des utilisateurs au sujet d'évènements tels que les pannes ou les changements prévus dans les services.

Activités

- La réception et l'enregistrement de tous les appels des utilisateurs, quel que soit le moyen utilisé : GLPI (privilegié), téléphone, [courriel](#), passage physique dans des locaux ;
- La classification et le soutien initial de tous les incidents : diagnostic et premier essai de résolution et/ou escalade des incidents non résolus conformément aux niveaux de services convenus ;
- Le suivi des demandes des utilisateurs et l'information de ces derniers ;
- La production des tableaux de bord.

Compétences requises

COMPÉTENCES MÉTIERS

Installation et maintenance des équipements informatiques **Niveau 4 (Expertise)**

Inventaire physique **Niveau 2 (Application)**

Règles et procédures **Niveau 3 (Maîtrise)**

COMPÉTENCES NUMÉRIQUES

Outils informatiques spécifiques/ Logiciels métiers **Niveau 4 (Expertise)**

COMPÉTENCES TRANSVERSES

Capacité d'organisation et respect des délais impartis **Niveau 4 (Expertise)**

Gestion de données personnelles et/ou d'informations confidentielles (RGPD - Informatique et Libertés)

Niveau 2 (Application)

Relation avec les interlocuteurs internes et externes **Niveau 3 (Maîtrise)**

Sens du travail en équipe **Niveau 3 (Maîtrise)**

Techniques de diagnostic et d'audit **Niveau 2 (Application)**