

La Communauté d'Agglomération Grand Paris Sud Seine-Essonne-Sénart, 23 communes, 351 608 habitants, recherche au sein de la Direction des Systèmes d'Information et des Communications :

UN(E) TECHNICIEN (NE) HOTLINE (H/F)

Pour le site de Lieusaint

La Direction des Systèmes d'information et des Communications comprend une Direction composée d'une Direction Adjointe, d'un Pôle Administratif et de deux unités techniques : un centre de services et un centre d'exploitation.

Un environnement hétérogène, 1200 postes de travail SEVEN PRO et Windows 10, 90 sites distants, des serveurs virtuels Vmware 5.5, des serveurs physiques Dell et HP, des baies de stockage, un serveur de messagerie Exchange 2010 client Outlook, Office 2010 et 2013

MISSIONS :

Au sein du centre de services et dans le Pôle HOTLINE sous l'autorité de la Direction Adjointe, le (la) technicien(ne) aura la charge de (d') :

- Accueillir des demandes des utilisateurs suite à des dysfonctionnements :
 - prendre en compte les appels des utilisateurs
 - répertorier tous les incidents et les anomalies de fonctionnement signalées reçus par téléphone, mail, etc...
 - pré-diagnostiquer et qualifier
- Traiter ou déclencher des actions de support correspondantes :
 - traiter le 1^{er} niveau des incidents ou anomalies : diagnostic, identification, information, résolution, formation
 - prendre le contrôle du système à distance
 - transférer si nécessaire les appels des utilisateurs à l'unité Centre d'exploitation
 - alerter sa hiérarchie sur tout incident qui est « hors norme »
 - créer les comptes utilisateurs nécessaires (domaine, messagerie, applicatifs...)
- Suivre des incidents :
 - effectuer le suivi du traitement des appels des utilisateurs
 - exploiter la base d'incidents : relance, consolidation, analyse de tendance
 - émettre des demandes d'actions préventives de fond
 - participer à la mise en place des procédures,
 - élaborer et faire évoluer les documentations (procédures d'exploitations, procédures d'installation),
 - effectuer un reporting régulier.

PROFIL :

Filière technique - Catégorie C ou B – poste ouvert au contractuel
Cadre d'emplois des adjoints techniques ou techniciens territoriaux
Poste à temps complet

- **Connaissances** : systèmes d'exploitation Microsoft Windows Pack Office, connaissance des logiciels et des méthodes de gestion de parc (inventaire, déploiement, antivirus) et des outils de gestion des incidents, méthodes de diagnostic, réseaux.
- **Savoir-faire** : capacité à diagnostiquer les pannes ou les anomalies et à analyser les dysfonctionnements, capacité à rédiger des procédures,
- **Savoir-être** : sens du service, sens de l'initiative, sens de la pédagogie, capacité d'observation et d'analyse, force de proposition et sens du relationnel, disponibilité.

Poste à pourvoir immédiatement.

Retour des candidatures avant le 27 octobre 2020

Les candidatures devront être adressées par courrier à la :

Communauté d'Agglomération Grand Paris Sud Seine-Essonne-Sénart
Direction des Ressources et des Relations Humaines
500 place des Champs Elysées - BP 62 - 91054 EVRY-COURCOURONNES
ou par email : recrutement@grandparissud.fr