

La Communauté d'Agglomération Grand Paris Sud Seine-Essonne-Sénart compte 23 communes et 353 000 habitants répartis sur deux départements (Essonne et Seine-et-Marne).

La Communauté d'Agglomération Grand Paris Sud Seine-Essonne-Sénart, recherche au sein du Centre de service de la Direction des systèmes d'information et de communication (DSIC) :

### **UN(E) APPRENTI(E) CHARGE(E) DE SUPPORT HOTLINE**

*Pour le site de Lieusaint*

#### **MISSIONS :**

Au sein du Centre de service de la DSIC, votre mission principale sera d'assister le responsable du service dans la prise en charge des requêtes des utilisateurs.

- Participer au traitement des demandes des utilisateurs suite à des incidents
- Assister la prise en charge du traitement du niveau 1 et le déclenchement des actions de support correspondantes vers le niveau 2
- Participer au suivi des incidents

#### **ACTIVITES :**

- Prendre en compte les appels des utilisateurs
- Aider à répertorier tous les incidents et les anomalies de dysfonctionnement signalées reçus par téléphone, par mail, logiciel de Ticketing
- Apprendre à détecter et diagnostiquer les problèmes systèmes et réseaux.
- Aider le responsable de service dans le traitement des incidents ou anomalies du 1<sup>er</sup> niveau : diagnostic, identification, information, résolution, formation
- Assister à la prise de contrôle du système à distance
- Contribuer au renvoi des appels des utilisateurs vers l'unité Centre d'exploitation
- Participer à la rédaction des rapports ou compte rendu d'intervention
- Participer à la création des comptes utilisateurs nécessaires (domaine, messagerie, applicatifs...)
- Assister le processus de suivi du traitement des appels des utilisateurs
- Participer à l'exploitation de la base d'incidents : relance, consolidation, analyse de tendance
- Emettre des demandes d'actions préventives
- Participer à la mise en place des procédures
- Contribuer à l'élaboration et à l'évolution des documentations (procédures d'exploitations, procédures d'installation)

#### **PROFIL :**

**BTS SIO (formation souhaitée)**

**Permis B souhaité**

*Les candidatures (lettre de motivation et CV) devront être adressées par e-mail :*

**[JL.KAISA@grandparissud.fr](mailto:JL.KAISA@grandparissud.fr)**