

Centre de ressources et de compétences régional, le GIP RECIA est un acteur public majeur de la communauté régionale numérique et un support d'expérimentations, de mutualisation et de prestation de services bénéficiant aujourd'hui à plus de 500 structures publiques de la région Centre-Val de Loire.

Dans le cadre de ces activités, le GIP RECIA recherche :

Un / Une Technicien.ne du centre de service

- Technicien – Niveau Bac +2 en informatique
- Poste ouvert aux contractuels et fonctionnaires de catégories B et C
- Date limite de candidature 30 septembre 2021

>>> PRESENTATION DU POSTE

Ce poste rattaché au pôle Télégestion du service GSI qui supervise et télé-administre l'infrastructure informatique unique mise en place dans 180 établissements d'enseignement et de formation de la Région Centre-Val de Loire. Il s'occupe également de suivre le fonctionnement de plus de 50 000 « objets » reliés au réseau (serveurs, switches, postes de travail, tablettes, imprimantes, bornes wifi, systèmes domotiques, ...)

La personne recrutée aura en charge la contribution à l'activité du centre de services :

- Accueil téléphonique des utilisateurs ;
- Recueil et qualification des sollicitations et événements de supervision au travers du portail de l'outil helpdesk
- Prise en charge des demandes et incidents : assistance, diagnostic et traitement de premier niveau

Management : Oui Non

Lieu d'exercice : Olivet (Loiret) Ballan-Miré (Indre-et-Loire)

Spécificités du poste : Nécessité de posséder de fortes capacités relationnelles au regard de la diversité des interlocuteurs.

»» MISSIONS



Réceptionner les tickets et appels entrants

40%

- Prendre en charge la sollicitation
- Qualifier la demande ou l'incident selon sa typologie

Traiter les sollicitations de niveau 1 à distance

50%

- Renseigner outil ITSM
- Respect des engagements de services

Participation à l'amélioration continue du service

10%

- Test de procédures
- Rédaction documentaires simples

»» LES EXIGENCES DU POSTE

SAVOIRS

- Connaissances des outils de gestion de service desk (iTOP souhaité)
- Notions ITIL
- Pratiques générales helpdesk :
 - Etablir un diagnostic
 - Lire et comprendre des processus
 - Suivre des procédures
 - Assister les utilisateurs
 - Outil PMAD
- Connaissances environnement Windows poste de travail :
 - Système d'exploitation Windows : 7 et 10
 - Protection antivirale (Kaspersky souhaité)
 - Outils de reconstruction de postes de travail
- Connaissances réseaux :
 - TCP/IP
 - Commutation de niveau 2, VLA

SAVOIRS-FAIRE

- Capacité à s'intégrer et coopérer dans un groupe et d'y apporter une contribution efficace ;
- Capacité à rédiger et transmettre des informations ;
- Capacité à être efficace dans l'organisation de sa propre activité et/ou optimiser l'utilisation des moyens dans le cadre d'une réalisation collective ;
- Capacité à prioriser, à s'adapter à des situations variées et à ajuster ses comportements en fonction des caractéristiques de l'environnement et des enjeux de la situation.

>>> POSITIONNEMENT DANS L'ORGANIGRAMME



>>> MODALITES DE CANDIDATURE ET CONTACTS

Les candidats devront déposer une lettre de motivation et un curriculum Vitae sur l'adresse mail : recrutement@recia.fr

Questions administratives : Mme Karen DESCHAMPS, 02 38 42 12 86

Questions sur les missions du poste à pourvoir : Mme Carole JULLIEN, 02 38 42 79 65