



<https://latribunelibre.com/emploi/business-analyste-servicenow-f-h>

Business Analyste Servicenow F/H

Description

Rattaché au Responsable du Département Facility Management & Fuel de la Plateforme Finance RH de la Direction des Systèmes d'Information de notre client. Ce département gère en particulier le portefeuille des solutions utilisées par la Direction

Achats Non Marchands, Direction Technique, Direction Sécurité France, Direction Juridique

Vous prenez en charge le pilotage des activités support expert, maintenance corrective et

maintenance évolutive des applications utilisées par la Direction Technique et de la Direction Sécurité. Ceci concerne entre

autres les environnements ServiceNow, Webfranchisés (dev interne), Sécurité On Line

(Sécurité)

Vous travaillez en étroite collaboration avec vos interlocuteurs des Directions concernées afin

de garantir :

- le niveau de service attendu sur les applications,
- la gestion de problèmes et la road map corrective
- la prise en charge de nouveaux besoins et leur réalisation optimisée en termes de coût / délai.

Vos missions :

- Support Expert sur les solutions, pilotage du développement et livraison de correctifs
- Coaching et autonomisation des équipes de support Level1 et maintien des arbres d'escalade / procédures de résolution
- Gestion des releases éditeur
- Prise en charge des nouveaux besoins métier, design de solutions
- Rédaction et maintien de la documentation des solutions
- Relation métier (comités opérationnels, projet, revue de performance)

Qualifications

Orientation client

- Collaboration en réseau
- Compétences techniques / métiers
- Expériences significatives sur des projets d'intégration de la solution ServiceNow (CSM/FSM idéalement)
- Compréhension des fonctionnalités/workflows spécifiques via la plateforme.
- Maîtrise des outils JIRA / Confluence

NB: Anglais exigé

Organisme employeur

CLOSTERA

Type de poste

Temps plein

Secteur

CONSEIL EN SYSTÈMES ET LOGICIELS INFORMATIQUES

Lieu du poste

75109, PARIS 09, PARIS, France

Date de publication

28 août 2024 à 19:02

Valide jusqu'au

27.09.2024

Qualités clés

- Sens des responsabilités
- Prise d'autonomie
- Sens des priorités
- Vision d'ensemble, prise de hauteur et esprit de synthèse
- Capacité à alterner les angles de vue (IT/Métier)
- Adaptabilité
- Pragmatisme et rigueur
- Force de conviction et diplomatie
- Orientation résultats