



<https://latribunelibre.com/emploi/consultant-support-et-dexploitation-fonctionnelle-f-h>

Consultant support et d'exploitation fonctionnelle F/H

Description

Vos missions seront :

Prendre en compte, qualifier puis de traiter les tickets ouverts par les bénéficiaires dans l'outil d'assistance (basé sur JIRA service desk).

Apporter une assistance technique aux utilisateurs du service, en réalisant une analyse technique préalable des demandes et des incidents

Assurer la coordination avec le prestataire en charge de l'exploitation technique de la plateforme lorsque la résolution de l'incident ou de la demande est hors de son périmètre d'intervention.

Formaliser puis de rédiger des procédures de support et des documentations utilisateur adaptées aux différents traitements afin de les intégrer dans un référentiel, de contribuer à l'amélioration des procédures en vigueur (ITIL).

Elaborer et de proposer une méthodologie d'inventaire et de gestion du cycle de vie du parc de sites internet en collaboration avec les bénéficiaires du service et le chef de projet.

Piloter à terme et sur la base de l'expérience acquise des chantiers opérationnels autour du RUN (suivi des mises à jour des briques techniques, suivi de l'évolution du support, suivi de l'obsolescence technique, suivi de l'inventaire des sites...).

Assurer le suivi opérationnel des travaux réalisés par les prestataires d'exploitation et hébergement en backup du chef de projet pendant ses congés, de remonter en interne des alertes éventuelles.

Qualifications

Une formation en informatique est demandée, ainsi que des compétences techniques avancées dans les domaines suivants :

- Environnement LAMP (Linux / Apache / MySQL / PHP)
- CMS (WordPress)
- La connaissance d'outils de sécurité type WAF et des CMS Joomla / Drupal / SPIP serait un plus.

Une bonne aisance relationnelle et d'un bon sens de l'écoute sont un plus

Organisme employeur
KAPA IT

Type de poste
Temps plein

Secteur
CONSEIL EN SYSTÈMES ET LOGICIELS INFORMATIQUES

Lieu du poste
31555, TOULOUSE, TOULOUSE, France

Date de publication
12 septembre 2024 à 17:02

Valide jusqu'au
12.10.2024

Poste à pourvoir ASAP, 2 jours de télétravail