



<https://latribunelibre.com/emploi/incident-manager-f-h>

Incident Manager F/H

Description

Rattaché(e) à la responsable du service CEP, vous serez avant tout polyvalent(e) sur l'ensemble des activités du service, avec une mission de référence sur la gestion des incidents.

Vous interviendrez au sein de l'équipe en tant que :

Pilote d'Exploitation, pour la prise en charge des événements de supervision, ouverture de tickets, tests manuels, Morning Check

Gestionnaire d'incidents, sur les services délivrés par Comutitres et sur l'ensemble de l'écosystème des transports IDF

Contributeur projet, lors de l'intégration ou l'évolution de services, exploitants, partenaires dans les outils ITSM (ticketing, météo des services, reporting...).

Vos missions :

- Assurer l'affectation des incidents et de la pertinence de leur affectation ou de leur réaffectation si nécessaire,
 - Assurer auprès des différents acteurs du rétablissement du service (mode dégradé, contournement, correction... jusqu'à la clôture de l'incident),
 - Contrôler l'exhaustivité de l'enregistrement des dossiers incidents et la qualité de leur documentation,
 - Suivre l'évolution de l'état des dossiers incidents, relancer les acteurs en charge des dossiers, conformément au processus et au niveaux de service convenus,
 - Rédiger, organiser les communications à l'attention des différents partenaires
- Rechercher ou faire rechercher les causes racines des incidents les plus impactants,
- Organiser et animer les cellules de crise opérationnelles
 - o Coordonner les acteurs en charge de trouver la solution technique afin de rétablir un fonctionnement satisfaisant du service,
- Assurer un reporting régulier à destination de la cellule décisionnelle

Organisme employeur
COMUTITRES SAS

Type de poste
Temps plein

Secteur
SERVICES AUXILIAIRES DES
TRANSPORTS TERRESTRES

Lieu du poste
75109, PARIS 09, PARIS, France

Date de publication
27 août 2024 à 11:02

Valide jusqu'au
26.09.2024

Contribuer en collaboration avec les équipes projets à l'intégration au sein du service des évolutions techniques ou fonctionnelles impactant le périmètre CEP

Qualifications

Bac+5 en informatique avec une expérience significative (minimum 4 ans) sur des postes similaires.

Vous maîtrisez les fondamentaux ITIL, la gestion de crise et avez une connaissance technique vous permettant d'exploiter le contenu des dossiers d'architecture techniques et fonctionnels.

Vous avez une forte culture des environnements de production, le sens de la documentation, de la rédaction de process et procédures d'exploitation.

Vous avez une bonne compréhension des outils de supervision, de ticketing, de gestion documentaire et de restitution BI. Une connaissance des outils suivants serait un atout complémentaire : Jira, Dynatrace, Ekara, DataDog, Confluence, Tableau Grafana.

Votre Savoir être :

- sens du relationnel et curiosité, qui vous permettront de vous adapter à différents environnements et interlocuteurs

-rigoureux(se) et organisé(e), bon communicant, vous contribuez à l'évolution du service

-travail et esprit d'équipe dans des environnements techniquement et fonctionnellement complexes impliquant de nombreux acteurs.