



<https://latribunelibre.com/emploi/leader-service-desk-polyvalent-controleur-centre-de-supervision-infrastructu-f-h>

Leader Service Desk polyvalent contrôleur centre de supervision infrastructu F/H

Description

Le/la leader du Service Desk dirige et évalue les technicien(nes) informatiques et s'assure qu'ils/elles travaillent dans les meilleures conditions afin d'atteindre le plus haut niveau de performance.

Il/elle est l'interface entre les clients du groupe GetLink et les services du MIS (service informatique), principalement l'incidentologie (les pannes), les demandes, l'Exploitation Informatique et les chefs de projets.

Il/elle participe à des réunions avec ces services et établit la documentation ainsi que des rapports à la demande. Il/elle est également polyvalent contrôleur MCC (centre de supervision infrastructure).

Les missions s'appliquent sur tous les équipements informatiques de l'ensemble du groupe GetLink soit presque 3500 personnes réparties chez Eurotunnel, ElecLink, Europorte, CIFFCO ainsi que les consultants et les sous-traitants.

Le leader Service Desk se base dans la plupart des cas sur ses connaissances, ses compétences techniques, les procédures et la base de connaissance du service. Il peut se référer à son supérieur ou aux leaders, chef de projets des autres services MIS si nécessaire.

Les principales missions :

Management

- Encadre et évalue l'équipe du service Desk
- Prendre le lead technique sur la résolution des demandes ou incidents
- Qualifie les tickets et escalade aux autres services concernés
- Identifie les problèmes récurrents et informe les services Demandes, Incidentologie et Exploitation lors de réunions hebdomadaires.
- S'assure du périmètre d'action du Service Desk en relation avec les leaders des autres services.

Documentation, formation

- Rédige les procédures et enrichie la base de connaissance du service afin d'aider les techniciens à résoudre les tickets ouverts

Organisme employeur
EUROTUNNEL SERVICES GIE

Type de poste
Temps plein

Secteur
AUTRES ACTIVITÉS DE SOUTIEN
AUX ENTREPRISES N.C.A.

Lieu du poste
62239, COQUELLES,
COQUELLES, France

Date de publication
29 août 2024 à 19:02

Valide jusqu'au
28.09.2024

- S'assure de la formation de ces derniers afin d'atteindre le plus haut niveau de performance dans les délais impartis.

Reporting

- Elabore des rapports et des KPIs en relation avec le responsable du service MCC/ Service Desk

Polyvalent contrôleur MCC (centre de supervision infrastructure)

- Remplace ponctuellement les contrôleurs MCC en horaire posté et couvre les astreintes.
- Assure le monitoring des surveillances de l'Infrastructure et le déclenchement de la chaîne d'alerte en 24/7 avec appel d'astreintes si nécessaire.
- Applique les actions réflexes pouvant avoir un impact sur l'exploitation et gère la cellule de crise Infrastructure.

Qualifications

Les compétences & le profil :

- Une expérience solide du métier du Service Desk ou Support informatique est requise
- Connaissance de la méthodologie ITIL
- Niveau Bac+2 informatique minimum
- Expérience du leadership
- Esprit d'équipe
- Forte autonomie
- Avoir une écoute active et une bonne communication
- Être force de proposition et à faire preuve d'initiative
- Français et Anglais niveau B2 minimum exigé
- Maîtrise des environnements Apple, Android, Microsoft Windows, Office 365, EasyVista, Jira et de l'Active Directory