



<https://latribunelibre.com/emploi/responsable-service-desk-et-itsm-esm-f-h>

Responsable Service Desk et ITSM / ESM F/H

Description

CONTEXTE

Lyon Aéroport, 1er aéroport du réseau VINCI Airports en France pilote l'exploitation des aéroports Lyon-Saint Exupéry et Lyon-Bron.

MISSIONS PRINCIPALES

Rattaché.e au Responsable Infrastructures de la DSI, vous êtes garant du bon fonctionnement du service desk (Assistance, incidents, demandes et gestion du parc matériel), vous veillez à la qualité du service rendu aux utilisateurs internes et externes et vous vous assurez du respect des engagements contractuels avec nos fournisseurs et prestataires. Au quotidien, vous êtes accompagné par un technicien de proximité pour contribuer à réaliser les interventions et prestations.

Les défis de la mission sont les suivants :

Garant de la méthode de diagnostic avec la vision globale du SI, assure le support de niveau 1&2 en collaboration avec les équipes expertes

Est responsable du traitement des incidents, problèmes et demandes de services

Etablit le catalogue de service en lien avec les métiers et le service en charge des applicatifs

Est garant de l'inventaire des biens SI, de sa qualité et de sa mise à jour en collaboration avec les équipes SI

Suit les SLAs et les niveaux de services via des enquêtes de satisfaction

Suivi et maîtrise des contrats de service des prestataires

Administration fonctionnelle et technique de l'Outil ITSM/ESM

Rédige les procédures utilisateurs et s'assure de leur mise à jour

Participe à l'astreinte infrastructure

Participe à la politique de cybersécurité et de sensibilisation des utilisateurs

Vous assurez au quotidien les missions suivantes :

Gestion opérationnelle de l'activité

- o Assurer le bon fonctionnement du périmètre en coordonnant les actions nécessaires

- o Être l'interlocuteur de confiance auprès de l'utilisateur interne/externe au quotidien

Organisme employeur
AEROPORTS DE LYON

Type de poste
Temps plein

Secteur
SERVICES AUXILIAIRES DES
TRANSPORTS AÉRIENS

Lieu du poste
69299, COLOMBIER SAUGNIEU,
COLOMBIER SAUGNIEU, France

Date de publication
3 janvier 2025 à 18:02

Valide jusqu'au
02.02.2025

- o Suivre les indicateurs opérationnels et contractuels (Efficience de la gestion des tickets d'incidents et de demandes, suivi de l'asset management, cycle de vie)
- o Produire des rapports d'activités auprès des parties prenantes (DSI, métiers, ...)
- o Intervenir sur le diagnostic, le traitement des incidents complexes et la gestion des escalades
- o Participer à la gestion de crise (Incident général, problème de production...)
- o Garantir le respect des procédures et le maintien de la documentation technique et fonctionnelle et en assurer la maîtrise au sein du Service Desk.

Management opérationnel

- o Gérer l'organisation opérationnelle du Service Desk, maîtriser les ressources externes (Continuité d'activité) et coordonner efficacement les équipes d'expertises (Infrastructures et applicatives).
- o S'assurer de la qualité de l'affectation automatique à la bonne ressource dans le cadre du catalogue de service.
- o Assurer l'intégration et le suivi de mission des intervenants internes et externes

Méthodologie (ITSM)

- o Être le référent et garantir la qualité du catalogue de service IT
- o Evaluer et réaliser le dispatch des demandes complexes (Non standard)

Qualifications

COMPETENCES & QUALITES ATTENDUES

- Maîtrise technique (Windows, Android, iOS, Impression, Système de Visio, Office365)
- Pilotage de contrat avec respect des SLA
- ITSM (Jira SM ou équivalent)
- Capacité d'analyse et de diagnostic
- Anglais technique
- Autonomie & Rigueur
- Adaptabilité aux contraintes opérationnelles
- Travail en équipe
- Sens du client
- Qualité rédactionnelle
- Curiosité et appétence technique
- Minimum de minimum 3 ans d'expérience dans un environnement de Service Desk