

Responsable support informatique (H/F)

Descriptif de l'emploi :	<p>Lannion-Trégor Communauté recrute un(e) responsable support informatique pour sa Direction des systèmes d'information.</p> <p>Le ou la responsable support informatique aura en charge l'amélioration du support aux utilisateurs. Il/elle recueillera et orientera les demandes des utilisateurs afin de les traiter dans les meilleurs délais.</p>
Poste à pourvoir le :	01/11/2022
Grades : <i>(maximum 4)</i>	<p>Cadre d'emploi des Rédacteurs Cadre d'emploi des Techniciens</p>
Temps de travail :	<input checked="" type="checkbox"/> Complet <input type="checkbox"/> Non complet :
Missions ou activités :	<p>Son rôle sera de surveiller les demandes, de juger de leur urgence et de leur priorité, d'attribuer les tickets aux techniciens et de s'assurer qu'une réponse est apportée. Il/elle pourra supprimer les demandes n'ayant pas lieu d'être sur le gestionnaire de tickets. Il/elle tiendra compte de la charge en cours pour les personnes et s'assurera de la fermeture des tickets traités. Il/elle pourra modifier ou supprimer une demande, demander des précisions et apporter des réponses le cas échéant.</p> <p>Il/elle optimisera les plannings en vérifiant, lors de la planification d'une intervention sur un site, si d'autres demandes peuvent être traitées sur ce site ou à proximité.</p> <p>Il/elle devra se tenir informer des suites à donner par type de demandes. Il sera l'interface entre l'équipe support et les services.</p> <p>Il/elle rédigera des procédures avec l'appui des équipes.</p> <p>Il/elle s'assurera du référencement des matériels dans l'outil de gestion du parc informatique.</p> <p>Il/elle mettra en place des indicateurs et rendra compte à la responsable du service.</p>
Profil recherché : <i>(compétences, niveau de diplôme)</i>	<p>Une bonne connaissance de l'outil de gestion de parc GLPI est attendue.</p> <p>La personne retenue sera à l'aise avec l'outil informatique avec des capacités à apporter un 1^{er} niveau de réponses aux utilisateurs.</p> <p>Elle devra faire preuve d'un très bon relationnel (bon communicant, à l'aise dans les échanges). Elle devra être organisée et rigoureuse, qualités indispensables pour ce poste.</p>

Infos complémentaires :	Candidature (lettre de motivation, CV, et dernier arrêté de situation administrative) à adresser par courrier postal ou électronique à l'attention de Monsieur le Président, LTC, 1 rue Monge, CS 10761, 22307 LANNION CEDEX.
Date de limite de candidature	12/10/2022
Contact :	- Direction des Ressources Humaines de Lannion-Trégor Communauté. Tel : 02 96 05 40 57 – Mèl : ressources.humaines@lannion-tregor.com
Lieu de travail :	LANNION