

DESCRIPTION DU POSTE

ISART Digital est une école formant aux métiers du jeu vidéo et du cinéma d'animation 3D située à Paris et à Montréal. L'école est réputée pour ses partenariats avec le monde professionnel et les prix remportés par ses étudiants.

L'école recherche son responsable support et méthodes. Sous la supervision du Directeur Informatique, vous aurez la charge de l'organisation du département helpdesk pour la gestion quotidienne du support et des événements de l'école, vous assurerez la transition et qualité des services en définissant et en gérant les processus. Une certification ITIL est un plus.

VOS MISSIONS

Vos missions seront les suivantes :

- Manager et animer l'équipe Helpdesk
- Veiller à la qualité des services rendus aux utilisateurs
- Définir, rédiger et veiller à l'application des processus
- Coordonner et assurer la qualité de la transition des services
- Aider votre équipe à identifier, analyser et résoudre des incidents/problèmes décrits par des utilisateurs
- Collecter les informations permettant de faire évoluer l'environnement technologique ou les fonctionnalités logicielles
- Veiller à l'enrichissement des bases de connaissances

PROFIL RECHERCHÉ

- Bac+2 en informatique minimum
- Expérience technique et managériale
- Anglais technique

Curieux(se) et passionné(e) par les nouvelles technologies (et le jeu vidéo !), vous désirez vous impliquer dans une structure à taille humaine. Vous aimez le contact client, avez l'esprit d'équipe et aimez transmettre votre savoir à un public non averti. Vous avez la notion de priorité, vous savez vous organiser et êtes rigoureux. Vous êtes un leader qui sait fédérer son équipe.

COMPÉTENCES REQUISES

- Animation d'équipe
- Bonnes connaissances Windows Server, Linux, Réseau
- Très bonnes connaissances postes de travail Windows
- Utilisation d'outils collaboratifs et de clouding (Google Apps, Dropbox ...)
- Pratique d'un outil de ticketing / reporting
- Qualités relationnelles et excellente capacité à communiquer (en interne et en externe)
- Diplomatie envers les étudiants dans tous types de situations
- Rigueur, sens de l'organisation et gestion des priorités
- Capacités rédactionnelles et de présentation de documents

CONDITIONS D'EMBAUCHE

- Poste en CDI
- A pourvoir dès que possible
- Rémunération : en fonction de votre profil