

Civils de la Défense

Plateforme de recrutement de personnel civil
contractuel du ministère des Armées

TECHNICIEN SIC DE SOUTIEN A DISTANCE F/H

Maisons-Laffitte, 78, Yvelines, Île-de-France

Type de contrat	Prise de fonction souhaitée	Niveau d'études
CDD 3 ans	01/10/2024	Niveau bac
Domaine professionnel	Niveau d'expérience	Rémunération
Expertise et support en systèmes d'information	Débutant (0 à 5 ans)	mensuel net annuel brut (selon expérience)
Avantages liés au poste	Contraintes particulières d'exercice	Télétravail
-	-	Non

Descriptif de l'organisation

La Direction interarmées des réseaux d'infrastructure et des systèmes d'information (DIRISI) est l'opérateur des systèmes d'information et de communication (SIC) du ministère des armées. Subordonné au pôle opérationnel espace numérique de travail de Metz (POENT), Le centre national d'appui à distance des SIC ou service desk (SDK) est à la fois un centre d'assistance à distance et un acteur de la communication opérationnelle au profit des utilisateurs du ministère des armées. Le Front Office est chargé de l'accueil des utilisateurs, de leur information, du traitement des incidents et des demandes d'évolution. Le Front Office est organisé en 4 plateaux et une équipe H24. Le titulaire du poste officie sous la responsabilité d'un chef d'équipe.

Descriptif des missions

Sur ce poste, vous serez amené(e) à :

- Accueillir les sollicitations des utilisateurs, prendre en compte (appels téléphoniques, formulaires web, incidents, demandes d'évolution, renseignements).
- Diagnostiquer les incidents.
- Traiter en menant les actions correctives et en fournissant les services.
- Réaliser des opérations d'administration.
- Escalader, si nécessaire, vers le second niveau ou vers des prestataires internes ou externes.
- Suivre les demandes traitées en interne ou par un prestataire externe.

Profil recherché

Vous détenez au minima un niveau Bac.

Vous êtes motivé(e), volontaire, rigoureux, curieux, à l'aise en prise de communication téléphonique. Avoir effectué un ou plusieurs stages dans le domaine informatique serait un plus.

L'enquête de sécurité « contrôle élémentaire » est un préalable à l'embauche.

Process de recrutement

- Si votre candidature est présélectionnée, un entretien téléphonique vous sera proposé pour apprécier vos attentes et motivations.
- Si cette première étape est concluante, un entretien en présentiel ou à distance vous sera proposé avec l'employeur et éventuellement le service des ressources humaines.
- Les suites données à votre candidature vous seront communiquées par l'employeur à l'issue de cet entretien.

Référence : 0AHX000558