

Superviseur NOC (Network Operations Center) de la Direction des Télécommunications



Référence : 3134-20-0953/SAFPFI du 28 août 2020

Employeur : Office des Postes et des Télécommunications

Corps /Domaine : technicien

Direction : des télécommunications

Durée de résidence exigée pour le recrutement sur titre ⁽¹⁾ : /

Lieu de travail : NOC (Network Operations Center) – 205 rue Jacques IEKAWÉ - NOUMÉA

Poste à pourvoir : immédiatement

Date de dépôt de l'offre : Vendredi 28 août 2020

Date limite de candidature : Lundi 28 septembre 2020

Détails de l'offre :

Emploi RESPNC : technicien réseaux télécoms

Missions :

Assure la supervision des domaines dont il a la charge. Gère et suit les tickets concernant les événements en lien avec ses domaines. Synthétise l'ensemble des interventions programmées concernant les infrastructures, réseaux et services télécoms. Communique vers les différentes entités.

Place dans l'organigramme : N – 3 (par rapport au directeur opérationnel)

Fonction du supérieur hiérarchique direct : Chef du Bureau NOC

Activités

- Réceptionne et synthétise l'ensemble des interventions programmées en lien avec les infrastructures, réseaux et services télécoms.
- Fournit une restitution synthétique des interventions programmées.
- Supervise-le ou les service(s) dont il a la responsabilité, de bout en bout.
- Surveille et étudie les service(s) dont il a la charge.
- Dans le cadre de la gestion des incidents qui peuvent affecter le ou les services dont il a la responsabilité, établit un diagnostic et s'assure de la prise en charge de l'incident par les équipes techniques.
- Fait intervenir, contrôle et assiste l'action de l'ensemble des intervenants qui participent à la fourniture du service.
- Assure la bonne coordination des actions des équipes techniques et des fournisseurs extérieurs en vue du rétablissement du service.
- Transfère aux équipes d'experts techniques les cas demandant des niveaux d'expertise supérieurs.
- Informe les entités concernées des actions correctives menées, de la nature des événements rencontrés, de leurs impacts et des délais éventuels de rétablissement de service.
- Contribue à l'amélioration de la qualité de service.
- Capitalise les connaissances sur la résolution des événements.
- Alerte son responsable sur des dysfonctionnements à fort impact.
- Fournit le reporting de son activité

Caractéristiques particulières de l'emploi :

Habilitations, permis nécessaires pour l'exercice des fonctions :

Permis B

Fourniture ou mise à disposition de matériels, biens ou services :

Téléphone mobile d'exploitation

Régimes indemnitaires rattachés au poste de travail :

Aucun

Profil du candidat

Savoir / Connaissance/Diplôme exigé :

- Organisation et fonctionnement de l'OPT-NC*.
- Connaissances des réseaux et services télécoms.
- Connaissances d'outils de supervisions (CENTREON).
- Connaissances d'outils de type OSS (Operations Support System).
- Connaissances d'outils de gestion de services d'assistance (OTRS).
- Connaissances des bonnes pratiques ITIL.
- Anglais lu.

Savoir-faire :

- Expérience dans un centre de service télécoms ou hotline.
- Rendre compte de son activité et à gérer les priorités.
- Utiliser les applications du métier*.
- Rédiger et faire vivre les procédures

Comportement professionnel :

- Sens de l'écoute.
- Bonne capacité d'adaptation.
- Sens du travail en équipe.
- Etre un bon pédagogue.
- Dynamisme.
- Rigoureux.
- Bon relationnel

Les compétences suivies de (*) pourront être acquises à la suite de la prise de poste via un accompagnement et des formations dispensées au sein de l'office

Contact et informations complémentaires :

M. Frédéric OSVALT, chef du bureau NOC
Tél : 41 35 80 ; Mail : frederic.osvalt@opt.nc

POUR RÉPONDRE À CETTE OFFRE

Les candidatures (CV détaillé, lettre de motivation, photocopie des diplômes, fiche de renseignements et demande de changement de corps ou cadre d'emplois si nécessaire⁽²⁾) précisant la référence de l'offre doivent parvenir à la direction des ressources humaines – service des ressources humaines – bureau recrutement mobilité par :

- voie postale : Direction Générale – 2 rue Montchovet, Port Plaisance – 98841 NOUMEA CEDEX
- dépôt physique (adresse) : idem que ci-dessus
- mail (adresse) : mobilite.rh@opt.nc
- fax n° 27.54.45

⁽¹⁾ Vous trouverez la liste des pièces à fournir afin de justifier de la citoyenneté ou de la durée de résidence dans le document intitulé "Notice explicative : pièces à fournir pour justifier de votre citoyenneté ou de votre résidence" qui est à télécharger directement sur la page de garde des avis de vacances de poste sur le site de la DRHFPNC.

⁽²⁾ La fiche de renseignements et la demande de changement de corps ou cadre d'emploi sont à télécharger directement sur la page de garde des avis de vacances de poste sur le site de la DRHFPNC.
Toute candidature incomplète ne pourra être prise en considération.

Les candidatures de fonctionnaires doivent être transmises sous couvert de la voie hiérarchique