

Superviseur

Identification		
Intitulé de l'Emploi : Technicien support(0114)		
Catégorie : B	Corps: Technicien	
Direction : Télécoms	Unité organisationnelle(centre ou service): Centre de supervision NOC section supervision	
Place dans l'organigramme : N-3	Nombre d'agents exerçant la fonction : 10 Nombre de postes à pourvoir : 6 ouverts aux catégories : B ou C dans le cadre de la réorg	
Nb d'agents permanents encadrés : <ul style="list-style-type: none"> • Directs : 0 • Indirects : 		
Missions		
Missions du poste :		
Assurer la supervision des infrastructures, réseaux et services		
Gérer et suivre les tickets concernant les évènements en lien avec ses domaines de responsabilité		
Responsabilités principales du poste :		
<ul style="list-style-type: none"> - Superviser, surveiller et étudier les domaines dont il a la responsabilité, de bout en bout - Etablir un diagnostic et s'assurer de la prise en charge de l'incident par les équipes techniques - Faire intervenir, contrôler et assister l'action de l'ensemble des intervenants qui participent à la fourniture du service - Assurer la bonne coordination des actions des équipes techniques et des fournisseurs extérieurs en vue du rétablissement du service - Informer les entités concernées des actions correctives menées, de la nature des évènements rencontrés, de leurs impacts et des délais éventuels de rétablissement de service - Réceptionner et synthétiser l'ensemble des interventions programmées en lien avec les infrastructures, réseaux et services télécoms - Rendre compte de l'activité sur tous les volets, l'analyser et en proposer à sa hiérarchie les enseignements et recommandations - Assurer les renseignements téléphoniques et l'assistance téléphonique aux opérateurs internationaux - Suspendre les abonnements Mobilis - Assurer la saisie des signalisations de dérangements des liaisons spécialisées en dehors des heures ouvrées et réaliser les traitements particuliers liés aux clients spécifiques (domaines de la santé et de la sécurité) - Participer aux transferts de compétence pour les nouveaux arrivants - Rédiger les processus et procédures liés à l'activité - Participer à des projets techniques spécifiques en rapport avec l'activité de supervision avec gestion des échéances - Ajouter des équipements, ajuster des seuils d'alertes dans les outils de supervision - Veiller au respect des attendus décrits dans les référentiels de fonction de l'OPT (Agents) 		
Compétences :		
Savoir / Connaissance / Certification /diplôme requis	Savoir-faire	Comportement professionnel

<ul style="list-style-type: none"> - Organisation et fonctionnement de l'OPT-NC - Connaissances des réseaux et services télécoms - Connaissances des systèmes d'information - Connaissances d'outils de supervision (CENTREON) - Connaissances d'outils métiers de type Operations Support System (OSS): OSS/EMM d'Ericsson, 1360COM/AMS de NOKIA... - Connaissances d'outils de gestion de services d'assistance (OTRS) - Connaissances de la suite bureautique Office 365 - Connaissances des outils collaboratifs de la suite Office 365 - Connaissances des bonnes pratiques ITIL - Anglais lu (requis) et parlé (souhaité) 	<ul style="list-style-type: none"> - Diagnostiquer une anomalie - Analyser une information, une donnée, une situation, un dispositif - Travailler en équipe - Rendre compte - Prioriser - Alerter sur une situation à risque 	<ul style="list-style-type: none"> - Être rigoureux - Esprit d'initiative - Esprit de synthèse - Être autonome - Aisance relationnelle - Avoir l'esprit d'équipe - Capacité à communiquer - Sens du service public
---	--	--

Spécificités :

Habilitations, permis nécessaires pour l'exercice des fonctions : Permis de conduire B

Travail du lundi au vendredi en heures ouvrées et en horaires spéciaux, travail de nuit, travail week-ends et jours fériés compris