

Ingénieur/Ingénieure en développement et support utilisateurs

Composante/Direction : DGS/Direction des systèmes d'information
Département/Service/ Département : Service support et gestion du parc
Catégorie : A – CDD de 12 mois
Encadrement hiérarchique : non

CONTEXTE :

L'École normale supérieure de Lyon produit une recherche de haut niveau dans ses 25 laboratoires et forme par la recherche quelque 2500 étudiants dont 500 doctorants. Elle compte environ 550 enseignants, enseignants-chercheurs et chercheurs et 600 personnels administratifs et techniques. Dans le classement de Shanghai et QS, elle se classe au 1er rang des établissements français en termes de performance per capita.

Son objectif est d'avoir un impact significatif en matière de recherche, d'innovation et de transfert de technologie tout en irriguant la fonction publique et le monde socio-économique de diplômés rompus à la complexité, capables de produire et transmettre des savoirs.

L'ENS de Lyon met ses ressources au service d'une vision ouverte de la société et des enjeux contemporains qu'elle veut éclairer.

Son budget annuel est d'environ 150 M €.

L'ENS de Lyon est une école dynamique, où la qualité de vie au travail, le développement durable et l'égalité professionnelle représentent des dimensions centrales.

La DSI de l'ENS de Lyon a pour mission de proposer et de mettre en œuvre la politique du système d'information (maintenance, projets, urbanisation, sécurité et assistance utilisateurs). Dans le contexte actuel, la DSI s'investit également sur les enjeux de cybersécurité et de Numérique Responsable.

Nous sommes 30 personnes réparties en 3 équipes (Support et gestion du parc, Système réseau et sécurité, Applications métiers).

MISSIONS/ACTIVITÉS :

Vous recherchez un poste permettant de concilier du développement applicatif et du support utilisateurs.

En tant que référent(e) de la plateforme de Helpdesk, vous serez amené à :

- Contrôler et planifier de manière efficace les modifications d'applicatifs et/ou de logiciels
- Assurer l'exploitation et la maintenance évolutive de la plateforme



- Participer à l'élaboration des règles de fonctionnement et d'utilisation de l'application
- Participer à la rédaction de la documentation
- Animer le réseau des acteurs liés au fonctionnement de l'application
- Recenser et répercuter les améliorations fonctionnelles souhaitées
- Résoudre ou faire remonter les incidents et optimiser les performances

En parallèle de ces missions, vous assurerez l'installation et le bon fonctionnement des équipements informatiques et/ou téléphoniques (matériels, logiciels...). Vous prendrez en charge le traitement des données et leur exploitation, l'assistance aux utilisateurs et la résolution des incidents de premier niveau.

A titre indicatif, la charge de travail se répartit à 50 % / 50 % entre les activités de maintenance GLPI et de support / gestion de parc.

PROFIL RECHERCHÉ :

Vous avez une expérience de développement et maintenance d'une application en PHP. Vous devez avoir de bonnes connaissances en Linux (création de script bash). Idéalement, vous avez des connaissances sur l'application GLPI et ses plugins (exemple : GLPI-Inventory). Des connaissances en système de gestion de bases de données relationnelles seraient un plus.

Vous avez également une expérience de support utilisateurs et/ou gestion de parc.

Votre dynamisme et votre curiosité font de vous un contributeur impliqué et force de proposition sur les projets sur lesquels vous travaillez.

Vous êtes également reconnu(e) pour votre esprit d'équipe, vos capacités relationnelles et la fluidité de votre communication à la fois en interne DSI et également avec les services et informaticiens de laboratoires utilisant la plateforme GLPI. Vous aimez travailler en équipe à la satisfaction des utilisateurs.

ENVIRONNEMENT ET CONTEXTE DE TRAVAIL :

Description du service

Au sein du pôle Support et Gestion de Parc (8 personnes), nous recherchons un(e) ingénieur en développement et support qui sera en charge de l'application de Helpdesk GLPI, de la gestion du parc et du support aux utilisateurs.

