

## Responsable Support (H/F) – CDI

Efrei Paris a été fondée en 1936 et regroupe aujourd'hui un Programme Grande Ecole d'Ingénieurs et des Programmes Experts.

L'école est membre de la Conférence des Grandes Ecoles (CGE), habilitée par la Commission des titres d'ingénieurs (CTI) depuis 1957 et labellisée EESPIG.

Efrei Paris accueille plus de 3800 élèves sur son campus aux portes de Paris (à Villejuif, 94).

Pensé autour de six valeurs centrales, Exigence, Audace, Agilité, Créativité, Proximité et Solidarité, l'enseignement dispensé permet de former de futurs ingénieurs en informatique polyvalents : scientifiques d'abord, passionnés de nouvelles technologies ensuite et apportant sans cesse un regard nouveau au sein des entreprises.

### Description du poste :

Au sein de la DSI et rattaché hiérarchiquement au Responsable Infrastructure, vous assurez la gestion et l'animation de l'équipe Support, composée de deux techniciens et 3 apprentis.

Cette équipe assure deux missions principales : le support aux utilisateurs (Windows et Mac) et l'exploitation des applications du SI :

#### Support aux utilisateurs :

- Organiser et assurer le support aux utilisateurs dans un environnement PC (95%) et Mac (5%)
- Organiser l'équipe pour préparer des micro-événements (journées portes ouvertes, séminaires...)
- Préparer et proposer des formations aux utilisateurs
- Assurer la fermeture et reporting des tickets de demandes et d'incidents utilisateurs
- Assurer la communication vers les utilisateurs (incidents, projets...)
- Maintenir les équipements informatiques en salles de classe, amphis, en liaison avec les services généraux et l'équipe d'enseignants
- Finaliser la mise en place de l'outil de ticketing (Zendesk) pour la DSI et le généraliser aux autres services
- Identifier les axes d'améliorations de l'usage des outils informatiques
- Développer les tutoriels d'utilisation des outils informatiques

#### Exploitation :

- Prendre en charge les incidents sur les applications métiers
- Assurer la gestion et l'optimisation des annuaires AD, Azure
- Assurer le reporting quotidien
- Rédaction de l'ensemble des procédures d'exploitation et alimentation d'une base de connaissance
- Contrôler les traitements d'exploitation
- Maintenir le parc bureautique (mise à jour, réparation, ...) et le stock des équipements (PC, portables, écrans...)
- Suivre les commandes matérielles et les budgets
- Préparer les Indicateurs de pilotage

#### Environnement technique :

- Suite Microsoft 365 (Outlook, Teams...)

- Azure
- Windows 10 Pro et Mac OS
- Outils de ticketing (Zendesk)
- Intune
- Veeams (restauration)
- Visioconférence / Réservation de salles
- PowerShell

### Votre profil :

De formation bac +3 à bac+5, vous avez acquis 5 ans d'expérience sur un poste similaire.

Au-delà des compétences techniques attendues, vous êtes reconnu(e) pour vos qualités relationnelles, votre dynamisme, votre capacité d'adaptation et votre réactivité.

Vous êtes force de proposition et avez une grande capacité d'innovation et de développement. Votre autonomie et votre sens de l'organisation vous permettent de prioriser les urgences.

**Pour postuler, envoyer votre candidature (CV et lettre de motivation) à [recrutement@efrei.fr](mailto:recrutement@efrei.fr)**