



## **LA COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION HERAULT MEDITERRANEE**

**20 Communes - 80 000 habitants**

**Ville-centre Agde 28 500 habitants (près de 200 000 habitants en période estivale)**

**RECRUTE :**

### **UNE / UN APPRENTI TECHNICIEN FRONT OFFICE-INCIDENT MANAGER**

La communauté d'agglomération propose un poste d'apprenti technicien Front office-Incident Manager sous la responsabilité du responsable support et assistance au sein de la direction des systèmes d'information et numérique à pourvoir en septembre 2024.

Rattaché à la Direction des systèmes d'information sous l'autorité du responsable du support, vos principales

#### **MISSIONS :**

- Veiller à la qualité de service apportée aux utilisateurs
- Prise en charge des sollicitations utilisateur (téléphone, mail, direct...)
- Participe à la résolution des incidents (poste de travail, réseaux, téléphonie mobile, système) influant sur la continuité et la qualité d'un service
- Traitement, suivi, animation et planification des tickets
- Optimise les procédures d'assistance
- Participe à la rédaction des procédures techniques
- Participe à la configuration, supervision et administration des réseaux informatiques et des matériels actifs et terminaux
- Participe à la gestion des mises en production

## PROFIL :

- Bonnes connaissances du poste de travail et de l'environnement Windows 10 et 11
- Bonnes connaissances dans les réseaux wan, lan (administration des éléments actifs)
- Connaissances de la méthodologie ITIL
- Très bonnes qualités relationnelles, motivation, investissement et esprit d'équipe
- Rigueur, méthode et innovation

## CONTEXTE

- Poste à pourvoir le 1<sup>er</sup> septembre 2024

## INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES

- Travail à temps complet
- Permis B exigé
- Disponibilité en fonction des nécessités des services
- Astreinte d'intervention

## CANDIDATURE

Candidature à adresser à Monsieur le Président de la Communauté d'Agglomération Hérault Méditerranée, de préférence par courriel à [t.sahuc@agglohm.net](mailto:t.sahuc@agglohm.net), jusqu'à la date limite de réception fixée au 31 juillet 2024 à 17 heures.

Adresse postale : 22 avenue du 3<sup>ème</sup> Millénaire – 34630 SAINT-THIBERY – 04 99 47 48 49

Renseignements sur le poste : Mme SOLINO Y GUTTIEREZ : 04.30.23.97.16

sur les conditions de recrutement : M. Thierry Sahuc, DRH : 04 99 47 48 52

Le dossier de candidature doit comporter une lettre de candidature portant sur la connaissance du poste, les compétences et les motivations de la candidate ou du candidat ainsi qu'un curriculum vitae synthétisant sa formation, ses connaissances, ses qualités et ses expériences en lien avec le poste proposé.