



CDI - Incident Manager broadcast (F/H)

- 276 Rue Louis Blériot, 92100 Boulogne-Billancourt, France
- Temps complet
- Type de contrat: CDI
- Entité: Groupe CANAL+

Cette offre est ouverte aux **personnes en situation de handicap disposant de la Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé ou assimilé.**

Si vous êtes en situation de handicap, postulez en envoyant votre CV par mail à : recrut.canalplus@frenchflair.pro ou appelez nous au 06 18 18 08 71

Sinon rendez-vous sur la page de CanalPlus : <https://jobs.canalplus.com/nos-offres/>

Description de l'entreprise

Vous êtes passionné(e) par les nouvelles technos, orienté(e) innovation et avide de défis techniques ? Alors, rejoignez les équipes « Techs » **CANAL+** pour créer ensemble une nouvelle expérience média !

Rejoignez notre **bande de passionnés**, pour créer et produire partout dans le monde des milliers d'heures de contenus : des plus grandes chaînes, aux meilleurs films et séries, sans oublier l'émotion des grandes compétitions sportives (Ligue 1, Top 14, Formule 1, D1, Premier League, etc.) et nos Créations Originales reconnues mondialement (Le Bureau des Légendes, Engrenages, Hippocrate, Young Pope, Versailles, etc.).

Au sein du service bureautique, le support bureautique de proximité assure la gestion des demandes d'évolutions et des incidents des utilisateurs sur les environnements de travail corporate standard mais aussi sur les stations de travail spécifiques aux métiers TV (postes avec application DALET, postes NUC en régie,...).

Dans ce cadre, nous avons besoin de renforcer le dispositif en intégrant un Incident Manager qui aura un véritable rôle de coordinateur et d'interface technique afin d'être garant du bon traitement des demandes sur le périmètre exclusif métier TV.

Les interventions peuvent nécessiter plusieurs équipes techniques : bureautique mais aussi infra, sécurité, ingénierie,

Description du poste

Dans le cadre de vos fonctions, vous serez amené(e) à :

- Piloter les demandes d'évolutions des environnements de travail métier TV ;
- Assurer l'encadrement du support de proximité sur ce périmètre ;
- Prendre en charge les arbitrages et escalades : répondre, prioriser, adresser, suivre ;
- Suivre et prioriser les dossiers du backlog ;
- Fournir et présenter un reporting hebdomadaire comprenant notamment : volumétries, seuils d'alerte, dossiers + 5j., commentaires utilisateurs, focus VIP, focus CNews, faits marquants, problèmes, préconisations. Dashboard qualité de service ;

- Rédiger les consignes transmises et assurer leur publication en collaboration avec le Knowledge Manager ;
- Escalader au responsable du support bureautique tout dysfonctionnement et proposer des évolutions de process si besoin ;
- Envoyer ou publier ponctuellement des communications plus globales vers les utilisateurs ;
- Assurer le Problem Management et le suivi des incidents récurrents ;
- Organiser des points si nécessaire avec les key users pour résoudre un problème récurrent.

Qualifications

- De formation informatique (Ecole d'Ingénieur ou Université), vous justifiez d'une expérience d'au moins **5 ans sur un poste similaire dans le milieu métier TV**. Connaissances des environnements et du support associé ;
- Vous êtes doué(e) d'une **bonne communication et de capacité rédactionnelle** en français et en anglais, vous savez rendre compte synthétiquement des actions entreprises et des réalisations ;
- Vous savez faire preuve de pédagogie, vous avez une **bonne aptitude au travail collaboratif** dans une équipe ;
- Vous êtes curieux(se), passionné(e), vous avez **le sens du service** et une forte motivation pour la **satisfaction client/utilisateur** ;
- Vous êtes rigoureux(se), force de proposition, vous avez une capacité d'analyse méthodique, vous savez **gérer les priorités** et veiller au respect des délais ;
- Vous avez une **maîtrise avancée de ServiceNow**, notamment dans la création de Rapports,
- Idéalement vous êtes **certifié ITIL foundation** !

Informations complémentaires

Les + chez CANAL + :

- Vous pourrez rejoindre Canal Tech, notre communauté tech en interne, active notamment sur Twitter : @canaltechteam et sur Medium : <https://medium.com/canal-tech>
- Participation à des conférences techniques et meetups
- Projections de séries et films en avant-première, accès privilégié à une salle de sport, au restaurant d'entreprise et au CE, etc ...