



LE GROUPE LA POSTE

INCIDENT MANAGER H/F

ILE-DE-FRANCE • RÉFÉRENCE NUM11574

14/02/2020

Contrat

CDI

Niveau d'études

Bac + 5

Département

**Hauts-de-
Seine (92)**

Ville

**Issy les
Moulineaux**



LE GROUPE LA POSTE change, nos métiers évoluent, votre avenir s'accélère. Services-Courrier-Colis, La Banque Postale, Geopost, Réseau et Numérique : dans chacune des activités du Groupe, nos 253 000 collaborateurs imaginent ensemble les services de demain. Et si votre avenir était ici ?

FILIÈRE MÉTIER

Numérique / IT / SI

MISSION

Le poste est rattaché à la Direction du pilotage de l'exploitation (Branche Numérique du Groupe La Poste) qui a la responsabilité du bon fonctionnement des applications et des sites.

L'Incident Manager gère les incidents de production des applications (compte client, smartkake, La Poste en ligne, système d'échanges asynchrone...) / sites de la Direction Numérique, les analyse (IHM, Logs ...), les affecte aux équipes compétentes et pilote leur résolution.

L'Incident manager gère les incidents provenant du service client et de l'exploitant, les analyse et les affectent aux équipes TMA

- Collecter l'information et la tracer
- Qualifier l'incident en rapportant ou identifiant le contexte
- Suivre le cycle de vie de l'incident
- Déclencher l'escalade managériale
- Coordonner les équipes lors de gestion d'incidents majeurs
- Administrer la base JIRA d'incidents
- Communiquer vis-à-vis des partenaires de façon appropriée.
- Gérer la relation cliente
- Elaborer des reportings hebdomadaires, mensuels et trimestriels
- Réaliser des astreintes en HNO (heures non ouvrées) – 1 semaine par mois sur les applications de la Direction (Si nécessaire)
- Assurer le suivi des sondes applicatives Witbe et Centreon sur son périmètre et mettre en place de nouvelles en fonction des évolutions fonctionnelles livrées lors

des mises en production

- Faire les demandes de mise en pré-production et production d'une nouvelle version.

PROFIL

- 2 ans d'expérience dans l'activité d'incident manager dans un environnement de production
- Bonnes connaissances des techniques et technologies du WEB
- Bonnes connaissances dans Unix et Windows
- Couche technique exigée (savoir lire des logs dans un fichier, être familiariser avec la notion d'API)
- Connaissances en administration fonctionnelle des données (Data management)
- Très bonne connaissance d'ITIL

FORMATION ET EXPÉRIENCE

- Recherche du résultat et de la performance
- Capacité d'analyse, rigueur et synthèse
- Orientation client interne et externe
- Adaptabilité, écoute, travail en équipe (Coopération et entraide)
- Capacité à concilier activité opérationnelle et mode projet
- Capacité à rédiger des reportings claires et synthétiques
- Utilisation de Service Now serait un plus.

Source : <https://www.laposterecrute.fr/offre/11574>