

La direction des systèmes d'information de la HES-SO Genève est garante de l'ensemble des systèmes d'information (SI) et des technologies de l'information et des communications (TIC) de la HES-SO Genève. Elle a pour mission de mettre en œuvre la politique des SI et des TIC définie par la direction générale (DG) et le conseil de direction (CD) de la HES-SO Genève dans les domaines de l'administration, de l'enseignement, de la recherche, de la documentation et de la gestion et, d'une manière plus générale, à tout ce qui touche au traitement informatisé ou numérique de l'information. Elle doit notamment faire face aux différents challenges et mutations que la HES-SO Genève rencontre.

La DSI met au concours un poste de **responsable de l'unité support** (ingénieur système 2, classe 21) à 100%. Le/la titulaire sera chargé-e de garantir la mise à disposition d'un service de support performant pour les utilisatrices et utilisateurs, qui sera composé d'un centre d'appel (call center), d'un support transversal et d'un support de proximité lié aux écoles de la HES-SO Genève. II/ elle aura pour mission principale de :

- Mettre à disposition des utilisateurs et maintenir les produits et services informatiques adaptés en termes de supports logiciels, ainsi que des matériels administratifs et métier (enseignement et recherche et développement).
- Assurer la gestion des demandes, la résolution et le suivi des problèmes rencontrés (centre d'appel, helpdesk – centre d'assistance – et support de proximité)
- Garantir l'adéquation entre l'infrastructure et les besoins (gestion du parc informatique, gestion des stocks, inventaire, déploiement, mise à jour,...).
- Gérer l'unité support en s'adaptant aux différentes entités.
- Standardiser les processus de support par bonnes pratiques ITIL.
- Présenter périodiquement un point de situation à la Direction.

Formation:

Titre de niveau universitaire de <u>niveau Master</u>, de préférence en informatique de gestion, avec certification ITIL V3 et au minimum <u>5 ans d'expérience professionnelle dans le domaine du</u> management et du support IT.

Compétences spécifiques :

Ce poste requiert de solides capacités à communiquer et dialoguer avec des interlocuteurs internes et externes variés, ainsi que de bonnes aptitudes à la négociation et à la conduite d'équipe. Le/la titulaire devra être orienté-e service et « satisfaction client », faire preuve de rigueur et d'un bon sens de l'organisation.

La fonction nécessite en outre la connaissance des milieux académiques et de recherche, une familiarisation avec les processus ITIL, de solides connaissances techniques en système (annuaire, virtualisation, stockage,...) ainsi qu'en gestion de projet et la maîtrise de l'anglais technique.

Observations:

Les offres de service étant traitées électroniquement, nous vous remercions d'adresser votre dossier complet (lettre de motivation, CV, copies des diplômes et certificats de travail) en utilisant exclusivement le lien suivant : recrutement@hesge.ch

Seul les dossiers complets et répondant au profil recherché seront pris en considération.



/ Chemin du Château-Bloch 10 / tél. +41 22 388 65 00 / CH-1219 Le Lignon / fax +41 22 388 65 59

/ secretariat@hesge.ch www.hesge.ch

La HES-SO Genève adopte une politique de recrutement en faveur de l'égalité des chances.

Lieu de travail : Direction générale de la HES-SO Genève (Le Lignon)

Délai d'inscription: 2 décembre 2016

Entrée en fonction: 1er mai 2017