

## Alternance – Technicien Support Informatique

Poste à pourvoir en contrat d'apprentissage à compter du 1<sup>er</sup> septembre 2022.

### PRESENTATION

Le Groupe des Écoles Nationales d'Économie et Statistique (GENES) est un établissement public d'enseignement supérieur et de recherche rattaché au Ministère de l'économie, des finances et de la relance, dont l'Insee assure la tutelle technique

Le GENES regroupe :

- Deux écoles d'ingénieur assurant la formation initiale : L'ENSAE Paris et L'ENSAI Rennes ;
- Un organisme de formation continue : ENSAE-ENSAI Formation Continue (formellement le Cepe) ;
- Une Unité Mixte de Recherche (UMR) : le CREST, qui rassemble l'essentiel du potentiel de recherche du GENES, des enseignants-chercheurs d'économie de l'École polytechnique et des chercheurs du CNRS.

### CONTEXTE

L'alternant sera affecté au sein du département des systèmes d'information et de télécommunication (DSIT). Le DSIT compte une quinzaine d'agents répartis au sein de trois pôles : Infrastructures, Applications et Scientifique.

L'infrastructure informatique du GENES s'appuie essentiellement sur des logiciels Microsoft et des matériels Dell, HP et Alcatel-Lucent. Plusieurs clusters de calculs sont utilisés par les chercheurs. De nombreux logiciels scientifiques sont mis à disposition des enseignants-chercheurs et des élèves.

Principaux composants de l'environnement technologique du GENES :

Réseaux : Switchs HPe cœur et distribution, Firewall Fortigate - filtrage applicatif, vpn ssl, ipsec, Reverse Proxy Fortiweb, Wifi Aruba Clearpass avec iap, Antispam Cisco Cloud Email Security, supervision IMC HP

Systèmes : Windows 10, Serveurs Windows et Ubuntu, Messagerie Exchange, Stockage NetApp et Dell EMC, Hyper-V avec cluster à basculement, RDS, WSUS, WDS, Supervision WhatsUpGold, centralisation des logs avec Kiwi Syslog, Sauvegarde Avamar

Cloud : Microsoft 365, Azure AD

### MISSIONS

Au sein de la section support du service informatique, votre mission est d'assister les utilisateurs dans leur appropriation et leur utilisation des outils et services numériques et de télécommunication. Vous maintenez un haut niveau de service auprès des utilisateurs en prenant en charge les incidents jusqu'à leur résolution. Vous prenez également part aux activités du Pôle Infrastructures et accompagnez les ingénieurs dans leurs missions.

Vos activités principales sont les suivantes :

- Former et accompagner les utilisateurs dans la prise en main et l'utilisation des outils et services numériques
- Analyser et qualifier les incidents signalés au travers de la gestion du portail de demandes

- Résoudre les incidents de niveau 1&2 ou les orienter vers l'expertise de niveau supérieur
- Suivre le traitement des incidents et informer les utilisateurs
- Prendre en charge le processus d'arrivée et de départ d'un utilisateur
- Gérer les comptes sur Active Directory
- Installer, intégrer et mettre à jour les nouveaux équipements sur place ou en assistance à distance (pc fixes et portables, téléphones, imprimantes, vidéoprojecteurs, ...)
- Analyser et élaborer des solutions en collaboration avec les ingénieurs systèmes et réseaux

Vous participez aux activités annexes suivantes :

- Rédiger des guides et procédures à l'intention des utilisateurs et du service
- Recenser les demandes d'améliorations et évolutions demandées par les utilisateurs

Plusieurs projets en relation avec le support peuvent être proposés :

- Masterisation des pc fixes et des pc portables avec WDS
- Déploiement d'une solution de sécurité de type Windows ATP
- Déploiement d'une solution de gestion de la mobilité de type Microsoft Intune

Relations :

- Etroite collaboration technique avec les autres membres de la section support et les ingénieurs systèmes et réseaux du Pôle infrastructures mais aussi avec le Pôle applications
- Relations avec l'ensemble des utilisateurs finaux

## **PROFIL**

DUT/BTS Bac+2 Informatique ou formation équivalente

Qualités relationnelles et rédactionnelles

Capacité d'analyse

Rigueur, Réactivité, Pédagogie

Avoir le goût des technologies, le contenu du poste n'étant pas limitatif

## **CONTACT**

Personnes à contacter :

- Tarik MOUHTADI, responsable du pôle infrastructure [tarik.mouhtadi@ensae.fr](mailto:tarik.mouhtadi@ensae.fr)
- Jean-Luc MERAT [jean-luc.merat@ensae.fr](mailto:jean-luc.merat@ensae.fr)