

Alternant(e) Chargé(e) du support - Support Technique et Exploitabilité

Ref : 97936

- **Date de publication : 11/01/2016**
- **Type de contrat : Alternance (12 Mois)**
- **Département : Seine-Saint-Denis (93)**
 - **Ville : SAINT-DENIS**

Informations générales

Opérateur global, le groupe dispose de positions d'envergure sur l'ensemble du marché français des télécommunications, que ce soit auprès du grand public, des entreprises, des collectivités ou des opérateurs.

Doté du premier réseau en fibre optique et d'un réseau mobile de premier plan, le groupe a pour ambition de créer le leader national de la convergence du Très Haut Débit fixe-mobile.

Le groupe propose une offre complète de services d'accès à Internet, de téléphonie fixe et mobile et de contenus audiovisuels. Il se positionne également comme un expert de solutions de communications unifiées, de Machine-to-Machine et de cloud computing pour les entreprises.

Pour le grand public, les offres du groupe sont commercialisées sous les marques SFR et RED by SFR et pour l'entreprise, sous la marque SFR Business.

Toutes les offres d'emploi sont ouvertes aux personnes en situation de handicap.

Intitulé du poste

Alternant(e) - Chargé(e) du support (h/f) - Support Technique et Exploitabilité

Description de la mission

Au sein de l'équipe Qualité des Données de la Direction de l'Exploitation du Système d'Information, vos missions seront les suivantes :

- Maintenance et amélioration des outils actuels permettant de suivre l'activité et de produire un reporting avec notamment l'intégration de la différenciation de la durée de traitement ressentie et réelle.
- Suivre et analyser l'activité de gestion des incidents et des problèmes avec une approche de « data mining » (ou « fouille de données ») ; c'est-à-dire produire des indicateurs (KPI),

contrôler leurs valeurs, alerter en cas de variation importante et analyser les causes de variation ;
- Coordination et animation des acteurs impliqués dans la gestion des problèmes

Profil

Force de proposition, innovant, pragmatique et avec le sens du service, vous aimez le travail en équipe.

Un goût pour les énigmes serait un plus, compte-tenu de l'activité.

Compétences techniques requises : Excel, Access et BITOOL version BI04.

De formation informatique, lancez-vous et construisez votre parcours avec nous.

Au sortir de votre apprentissage, vous aurez acquis :

- Une vision claire (orientée ITIL) de l'activité de support, qui vous permettra si vous ne souhaitez pas poursuivre sur le support d'être plus efficace dans les étapes en amont en ayant déjà connaissance des erreurs de conception/réalisation classiques.
- Une bonne connaissance de l'utilisation d'un datawarehouse (appuyée sur Bus)

Droits d'opposition, d'accès et de rectification des données concernant l'utilisateur

Les données communiquées sont nécessaires à SFR dans le cadre de la gestion de votre candidature et font l'objet d'un traitement informatisé déclaré à la CNIL. Conformément à la loi Informatique et libertés, vous disposez de droits d'accès, de rectification et/ou de suppression sur les données vous concernant par le biais d'une demande sur votre espace Candidat.