GROUPE FMI

FICHE DE POSTE

Incident manager

RAISONS QUI FONT QUE CE POSTE EXISTE

Dans le cadre du développement de ses activités d'infogérance et de services managés, le Groupe FMI recherche un(e) Incident Manager afin de garantir le pilotage, la coordination et la résolution des incidents majeurs et des problèmes impactant les services informatiques de ses clients.

Rattaché(e) à la Direction du Service Clients, l'Incident Manager garantit la coordination, le pilotage et la résolution des incidents impactant les services informatiques des clients. Il assure la maîtrise des incidents majeurs, limite les impacts sur l'activité des utilisateurs et veille au respect des engagements de services (SLA).

Il agit comme chef d'orchestre entre les équipes techniques, les responsables de services, les fournisseurs et les clients afin de restaurer les services dans les meilleurs délais tout en assurant une communication claire et régulière.

PRINCIPALES RESPONSABILITES DU POSTE

1. Gestion des incidents majeurs

- Assurer la qualification et la priorisation des incidents selon leur criticité.
- Déclencher et coordonner les cellules de crise.
- Piloter les incidents P1 et P2 jusqu'à leur résolution complète.
- Garantir le respect des processus d'escalade internes et externes.
- Arbitrer les priorités opérationnelles lors des situations critiques.
- Veiller à la restauration des services dans les délais attendus.

2. Coordination des équipes opérationnelles

- Coordonner les actions des équipes Hotline, Télémaintenance, Administrateurs, Supervision et Proximité.
- Mobiliser les ressources adaptées selon la nature des incidents.
- Assurer le suivi des actions correctives jusqu'à leur clôture.
- Escalader les situations à risque auprès de la Direction du Service Clients.
- Garantir la fluidité des échanges entre les différentes parties prenantes.

3. Communication clients et parties prenantes

- Assurer les communications lors des incidents majeurs.
- Produire les points de situation destinés aux clients et aux équipes internes.
- Organiser et animer les réunions de crise.
- Assurer la coordination avec les éditeurs et fournisseurs impliqués.
- Veiller à la qualité et à la cohérence des communications diffusées.

4. Analyse post-incidents et amélioration continue

- Réaliser les analyses post-mortem.
- Identifier les causes racines des incidents récurrents.
- Construire et suivre les plans d'actions correctifs.
- Participer à l'amélioration continue des processus ITSM.
- Contribuer à la réduction des incidents récurrents.

5. Pilotage des engagements de service

- Suivre les indicateurs de performance liés aux incidents.
- Identifier les risques de non-respect des SLA.
- Mettre en œuvre les actions préventives nécessaires.
- Préparer les éléments de reporting destinés aux ROC, SDM et à la Direction.
-

6. Relation Client et Qualité de service

- Maintenir une relation professionnelle avec les clients lors des situations sensibles.
- Participer aux COPIL et COMOP sur les sujets liés aux incidents majeurs.
- Garantir la satisfaction client lors du traitement des crises.
- Être force de proposition dans l'amélioration de la qualité de service.

7. Processus et Gouvernance

- Garantir la qualité des informations renseignées dans l'outil PSA.
- Veiller au respect des procédures de gestion des incidents.
- Participer à l'évolution des référentiels documentaires.
- Contribuer à la standardisation des pratiques opérationnelles du groupe.
- Assurer le suivi des plans d'amélioration continue.

GROUPE FMI

PROFIL NECESSAIRE POUR OCCUPER LE POSTE

Formation : Bac +3 à Bac +5 en informatique, systèmes d'information ou gestion des services IT ou expérience dans une fonction similaire.
Expérience souhaitée

- Minimum 4 ans dans un environnement de support ou d'exploitation informatique.
- Minimum 2 ans dans un rôle de coordination ou de pilotage opérationnel.
- Expérience en ESN ou infogérance fortement appréciée.

Compétences techniques

- Maîtrise des processus ITIL (Incident, Problème, Change).
- Connaissance des environnements Microsoft 365.
- Connaissances systèmes et réseaux.
- Maîtrise des outils ITSM et PSA (Autotask idéalement).
- Connaissances des outils de supervision.
- Bonne compréhension des architectures d'infrastructure et de cybersécurité.

Compétences managériales et organisationnelles

- Leadership transversal.
- Excellente gestion des priorités.
- Forte capacité de coordination.
- Gestion du stress et des situations de crise.
- Capacité d'analyse et de synthèse.
- Qualité rédactionnelle et communicationnelle.
- Orientation satisfaction client.

Engagé en faveur de la diversité et de l'inclusion, le Groupe FMI veille à l'égalité des chances et encourage les candidatures de personnes en situation de handicap.

Localisation : Saint Priest (présentiel)

Temps de travail : 35h hebdomadaires

Rémunération : entre 34K€ et 38K€, selon expérience et compétences.

Avantages : Tickets restaurant, CSE, mutuelle familiale, accord d'intéressement