

## **Chargé de support applicatif niveau 1 à 2 - Education H/F** **Direction de la transformation digitale**

### **Descriptif du poste :**

Au sein de la Direction des Systèmes d'Informations et de la transformation Numérique, vos missions seront les suivantes :

- Assurer l'assistance et l'accompagnement utilisateurs multi-campus (contexte européen) sur les logiciels éducations (ERP, E-learning, portail web...),
- Contribuer à la résolution de problèmes,
- Participation au plan de formation des utilisateurs
- Proposer des améliorations ou des correctifs sur les incidents récurrents,
- Produire et suivre les indicateurs de demandes et incidents sur son périmètre.
- Participer à tout ou partie des projets informatiques identifiés par la hiérarchie,
- Contribuer aux objectifs fixés dans le cadre du Schéma directeur SI.

### **Assistance utilisateurs**

- Etre le premier point de contact des utilisateurs
- Assurer l'assistance et l'accompagnement des utilisateurs sur les applications métiers en vigueur à ESCP (analyse les dysfonctionnements, conseille à l'utilisation, participe au plan de formation en formant des utilisateurs en présentiel sur les logiciels concernés)
- Respecter et appliquer les processus ITIL dans la gestion au quotidien,
- Prendre en charge les demandes & incidents dans le respect des délais et du catalogue de service. Collaboration avec un niveau d'expertise supérieur si nécessaire
- Faire remonter les incidents récurrents et proposer des améliorations ou des correctifs
- Produire et suivre les indicateurs de demandes et incidents sur son périmètre.
- Participer à la mise à jour de la base de connaissances et à la rédaction des documentations utilisateurs
- Former les utilisateurs en présentiel sur les logiciels concernés,
- Réaliser des tutoriels en e-learning sur les systèmes d'information concernés,
- Contribuer au paramétrage des logiciels e-éducation,

### **Participation projets**

- Participer à certains ateliers métiers de certains projets
- Participer à la recette utilisateurs
- Participer aux revues post-implémentation dans une dynamique d'amélioration continue

Déplacements européens possibles.

### **Profil recherché :**

- Expérience de 2 ans minimum sur un poste similaire, de préférence dans le secteur de l'enseignement supérieur
- ANGLAIS écrit et oral – contexte européen avec déplacements ponctuels à prévoir
- Personnalité avenante, Sens de la communication, Sens du service clients, Capacité d'écoute
- Capacité rédactionnelle
- Polyvalence, capable de gérer plusieurs sujets en même temps, avec une capacité à prioriser et hiérarchiser les interventions
- Une bonne connaissance des environnement ERP et des outils ITSM sera apprécié (référentiel ESCP : AURION, EASYVISTA, JALIOS, EUDONET)



**Localisation :**

ESCP Business School Campus Paris /  
République 79 avenue de la République  
75011 Paris

Nature du contrat : CDI

**Contact :** [recrutement@escpeurope.eu](mailto:recrutement@escpeurope.eu)

**About ESCP Business School :**

ESCP Business School was founded in 1819. The School has chosen to teach responsible leadership, open to the world and based on European multiculturalism. Six campuses in Berlin, London, Madrid, Paris, Turin and Warsaw are the stepping-stones that allow students to experience this European approach to management. Several generations of entrepreneurs and managers were thus trained in the firm belief that the business world can nurture society in a positive way. This conviction and ESCP's values - excellence, singularity, creativity and plurality - guide our mission daily, and build its pedagogical vision. Every year, ESCP welcomes 6300 students and 5000 managers from 120 different nationalities. Its strength lies in its many business training programmes, both general and specialised (Bachelor, Master, MBA, Executive MBA, PhD and Executive Education), all of which include a multi-campus experience.

**Web site :** [www.escp.eu](http://www.escp.eu)