

ANALYSTE – PROCESSUS – GESTION DES SERVICES TI (ITSM/ITIL)

DIRECTION DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

SERVICES AUX UTILISATEURS TI

Poste temporaire, temps plein, mandat d'environ neuf mois, horaire flexible et modulable

MILIEU DE VIE

HEC Montréal est la première école de gestion au Canada. Centenaire, détentrice de trois agréments internationaux, sa réputation est établie au Québec, au Canada et à l'international. HEC Montréal offre un milieu de travail enrichissant, dynamique, stimulant et multiculturel; véritable carrefour des tendances dans tous les secteurs de la gestion.

La **Direction des technologies de l'information (DTI)** voit au développement et à la réalisation des stratégies technologiques contribuant au succès et à la mission de l'École.

Les **services aux utilisateurs TI** de la Direction des technologies de l'information assurent le service à la clientèle et le soutien technique aux utilisateurs du parc informatique et des services de téléphonie de HEC Montréal. Le service est également responsable de l'acquisition des équipements et du renouvellement des licences.

RÔLE ET RESPONSABILITÉS

L'**analyste, processus – gestion des Services TI (ITSM/ITIL)** documente, révisé et implante des processus opérationnels dans l'ensemble de la DTI. Cette personne verra à proposer les meilleures pratiques en fonction de notre contexte d'affaires et alignera nos processus de façon efficiente et standardisée. Plus spécifiquement :

- Exerce un rôle-conseil auprès de la Direction dans l'implantation des meilleures pratiques de l'industrie en matière de livraison de services du domaine des technologies de l'information.
- Collabore étroitement avec les intervenants internes et externes dans le conseil, la configuration, le déploiement, l'assurance qualité et la gestion de changement organisationnelle de la nouvelle plateforme de gestion des services informatiques.
- Collabore à la définition, à l'analyse et au calcul des coûts du portefeuille de services offerts, incluant les objectifs de niveau de service.
- Documente, cartographie et met à jour les processus et procédures reliés aux activités opérationnelles.
- Participe à la réflexion et à la rédaction du catalogue des services pour l'ensemble des opérations.
- Élabore des recommandations d'amélioration et d'optimisation des processus et applications d'affaires en respect avec les stratégies de l'organisation.
- Participe à l'identification des opportunités d'amélioration de l'expérience client.
- Collabore à la mise à jour du catalogue des services aux utilisateurs des technologies de l'information (portail en ligne).
- Précise les besoins normalisés des utilisateurs, coordonne la mise en place, assure la mise à jour en continu et la fonctionnalité du catalogue.
- Participe, à titre de personne-ressource ou de représentant de HEC Montréal, à différents groupes de travail. Prépare, convoque, anime et participe à des réunions ou des comités reliés à ses activités.

PROFIL RECHERCHÉ

- Baccalauréat en informatique ou dans toute autre discipline jugée appropriée
- Minimum de quatre années d'expérience de travail pertinentes
- Excellente connaissance des normes ITIL/ISO 20000 et COBIT 5 et de leurs processus
- Excellente connaissance dans l'implantation d'outils et de processus ITSM
- Excellente connaissance en gestion des opérations TI (gestion des incidents, problèmes, changements, demandes)
- Bonne connaissance en gestion des actifs TI et CMDB
- Maîtrise des outils de la suite Office (Outlook, Excel, Word, PowerPoint), de Visio et Project
- Très bonne connaissance de la langue française, parlée et écrite
- Bonne connaissance de la langue anglaise, parlée et écrite
- Habiletés pour les relations interpersonnelles (approche client), en gestion d'équipes de travail et à vulgariser le langage technique
- Capacité de traduire un besoin d'affaires en solution technologique
- Autonomie et capacité à travailler avec un minimum de supervision
- Rigueur, pragmatisme, initiative et efficience
- Maîtrise (atout)
- Connaissance des concepts d'infrastructures technologiques (atout)
- Connaissance de Jira Service Desk (atout)
- Connaissance du module Insight Asset Management de Jira (atout)
- Connaissance des principes d'amélioration continue (atout)

AVANTAGES

- Mandat d'environ neuf mois, horaire flexible et modulable
- Échelle salariale jusqu'à 84 162 \$, selon les années d'expérience pertinente
- Programme de formation et de développement plus généreux que le marché
- Programme d'assurance collective

SOUMETTRE SA CANDIDATURE

- Directement sur notre site web en cliquant sur le lien suivant : [Analyste – processus, gestion des services TI](#)

[\(ITSM/ITIL\)](#)

– Date limite pour postuler : 4 février 2018 à minuit

HEC Montréal applique un programme d'accès à l'égalité en emploi et invite les femmes, les Autochtones, les minorités visibles, les minorités ethniques et les personnes handicapées à présenter leur candidature. L'annonce de cet emploi dans les médias externes peut se faire simultanément à l'affichage interne à HEC Montréal. Toutefois, les candidatures internes sont traitées en priorité, conformément à la politique de HEC Montréal. Seules les candidatures qui répondent aux exigences de l'emploi en termes de formation et d'expérience seront évaluées.
