

## Une informaticienne ou un informaticien chargé(e) du projet « migration système ticketing »

- Bac +3 minimum
- Rémunération brute annuelle de 23K€ à 28K€ selon diplôme et expérience dans des fonctions similaires. Selon la performance : prime mensuelle de 280€ perçue après 6 mois d'ancienneté + prime annuelle selon la performance.
- CDD catégorie A de la fonction publique d'une durée d'un an
- Poste ouvert aux personnes en situation de handicap
- Poste à temps plein localisé à Montpellier
- Poste à pourvoir à compter du 2 mai 2024

### Description du poste

Au sein du département des systèmes d'information (DSIN), vous rejoindrez le service Support Gestion Interne (SSGI).

Vous serez chargé-e du projet de « migration du système de ticketing de l'Abes » en collaboration avec le responsable du SSGI, les informaticiens et les bibliothécaires utilisateurs du ticketing.

Les systèmes de ticketing actuels de l'Abes utilisent des versions anciennes de « Drupal » (outil public nommé AbesSTP) et « eGroupWare » (outil interne nommé Gala). Le système cible sera « Jira Service Management » (JSM) en mode SaaS.

Nous recherchons une ingénieure ou un ingénieur avec une première expérience dans un contexte similaire, et connaissant l'outil « Jira Service Management » (JSM) qui sera la cible de la migration.

### Activités principales

- Assurer l'interface avec les parties prenantes (utilisateurs Abes et hors Abes, équipe d'encadrement Abes) pour identifier et recueillir les besoins du projet afin d'affiner son périmètre
- Effectuer l'état des lieux des besoins et des flux de travail existants et identifier les caractéristiques de JSM qui permettront de répondre aux demandes des utilisateurs
- Paramétrer JSM et les éventuels add-ons pour répondre au mieux aux besoins
- Intégrer JSM au système d'authentification de la fédération d'identités Renater via le SSO SAML de JSM et identifier les bonnes pratiques pour gérer le cas limite des utilisateurs hors fédération d'identités
- Assurer la gestion des utilisateurs en leur accordant des autorisations sur JSM : profil « Customers », profil « Agents », profil « Collaborators »
- Réaliser la migration des données (tickets) des anciens systèmes vers le système JSM cible

## Qui sommes-nous ?

L'Abes - Agence bibliographique de l'enseignement supérieur est un établissement public administratif (EPA) employant 90 agents - titulaires et contractuels - dans les filières bibliothèque, informatique et administrative.

En tant qu'agence nationale, l'Abes administre une gamme d'outils et services mutualisés au profit de l'ensemble des établissements documentaires de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche :

- **Sudoc** : base de données bibliographiques pour faciliter l'accès aux collections des bibliothèques universitaires et de recherche
- **Thèses de doctorat** : gestion des métadonnées et de l'archivage des thèses numériques soutenues en France
- **Calames - archives et manuscrits de l'ESR** : description et accès aux collections d'archives et manuscrits de l'ESR
- **IdRef - identifiants et référentiels** : notices d'autorités produites par les bibliothèques de l'ESR
- **Bacon - Base de Connaissance Nationale et [scienceplus.abes.fr](http://scienceplus.abes.fr)** : métadonnées des ressources numériques à la disposition des fournisseurs d'outils de gestion de ressources électroniques et des établissements
- **Acquisitions de ressources documentaires numériques** : licences nationales, groupement de commandes permanent.

## En savoir plus...

Gardons le contact !



- Réaliser et maintenir les documentations de JSM intégrant les spécificités Abes : technique, exploitation, utilisateurs administrateurs, utilisateurs Abes, utilisateurs ESR
- Gérer les mises à jour mineures et majeures de JSM en lien avec l'éditeur/hébergeur Atlassian
- Organiser et animer des formations pour les utilisateurs de l'outil JSM
- Réaliser un reporting régulier (ex : bimensuel) aux parties prenantes du projet

### Rattachement hiérarchique

Votre responsable hiérarchique direct est le responsable du SSGI.

### Compétences techniques attendues

Pratique de Jira et Jira Service Management en tant qu'utilisateur et administrateur

Expérience significative dans la gestion de projet

Notions de l'administration du CRM Microsoft Dynamics serait un plus (cette compétence pourrait être utile en fin de projet)

### Compétences personnelles attendues

Vous avez un bon relationnel, une capacité d'écoute, d'adaptation et de raisonnement analytique, une grande réactivité, rigueur et fiabilité. Vous faites preuve d'autonomie et d'initiative.

Vous serez amené(e) à travailler avec l'ensemble des agents de l'Abes.

### Avantages sociaux

- Restauration : tickets restaurants
- Accès aux prestations du CE, aux prestations sociales (tickets cinémas, chèques vacances, sorties, action sociale interministérielle, etc...)
- Remboursement partiel des abonnements de transport domicile – travail
- Remboursement partiel de la cotisation complémentaire santé
- Indemnité forfait télétravail

### Modalités de travail

- Semaine d'accueil et formations internes ciblées pour les activités du poste
- Accès à la formation permanente, à des congrès professionnels
- Organisation flexible des horaires de travail en accord avec le chef de service, dispositif de gestion des récupérations,
- Télétravail jusqu'à 3 jours par semaine

### Informations complémentaires

- Accès parking fermé, local à vélos
- Proximité ligne de Tram

**CV et lettre de motivation à envoyer avant le 15 avril 2024 à [emploiSSGI@abes.fr](mailto:emploiSSGI@abes.fr) ou par courrier, adressé à :**

*Monsieur le Directeur de l'Abes  
Agence bibliographique de l'enseignement supérieur  
227, Avenue du Professeur Jean-Louis Viala  
CS 84308  
34193 Montpellier Cedex 5*

Téléphone (standard) : 04.67.54.84.10

Contacts pour informations :

Stéphane Gully, DSI de l'Abes ([gully@abes.fr](mailto:gully@abes.fr))

Sandra Beffaral, responsable du Service des ressources humaines ([beffaral@abes.fr](mailto:beffaral@abes.fr))

**Les entretiens se déroulent à Montpellier ou en visioconférence**