

## Expert technique ServiceNow CSM (Île-de-France)

Nous recherchons un **expert technique ServiceNow** pour un rôle clé auprès de l'un de nos clients. Le poste requiert une expertise sur le module **CSM**. Vous serez responsable des évolutions du module CSM, de la gestion des incidents, de la formation des équipes et de la transmission de compétences pour rendre le client autonome sur la plateforme.

 Localisation : IDF (avec déplacements chez le client 3 jours / semaine)

 Démarrage : aout 2024

 Contrat de travail : **CDI temps plein 50 à 65 k€** selon profil (ou Freelance 3j/sem)

 Français et Anglais (lu, écrit et parlé)

 ServiceNow

- Minimum **3 années** d'expérience sur ServiceNow
- Modules : **CSM** (apprécié : ITSM)
- Certification Obligatoire : **ServiceNow CSA**
- Certifications appréciées : ITIL v3 ou v4, ServiceNow CIS CSM et CAD

### Missions

- Prendre en charge les évolutions du module CSM, de la collecte des besoins à la mise en œuvre des solutions.
- Mener des investigations sur les incidents, identifier les causes et proposer des solutions adaptées.
- Collaborer avec les équipes techniques pour gérer efficacement les incidents et les demandes d'évolution.
- Former et transmettre les compétences aux membres de l'équipe du client.
- Documenter les solutions techniques et les procédures pour faciliter la maintenance.
- Participer aux réunions de suivi de projet et aux comités de pilotage.

### Profil

- Connaissances avancées de la plateforme ServiceNow.
- Capacité d'investigation et proposition de solutions.
- Connaissance des bonnes pratiques ITIL (certification ITIL v3 ou v4).
- Excellentes capacités de communication, d'organisation et de planification.
- Sens du service, bienveillance, écoute, rigueur et faculté d'adaptation.
- Dynamisme et proactivité.
- Capacité à travailler en équipe et à comprendre rapidement les problèmes.
- Compétences en formation, transmission de savoir, explication et documentation.

### Les avantages avec Digicom ?

- ★ Vous intervenez dans des organisations internationales, immergés dans des centres d'excellence au contact d'autres experts vous permettant d'enrichir davantage vos compétences.
- ★ Vous jouez un rôle central dans la practice ServiceNow de Digicom et participez au développement de la filiale française du groupe Digicom.
- ★ Vous profitez des opportunités de prise de responsabilité offertes par Digicom (postes à responsabilités, expériences à l'étranger : USA, Asie, Moyen-Orient)

### Notre histoire :

Fondée en Inde en 1994, Digicom se positionne parmi les précurseurs du marché IT, affirme sa capacité à développer des solutions à forte valeur ajoutée et remporte de nouveaux contrats, notamment pour le compte de Emirates Airlines, Tata Group et la Federal Aviation Administration aux États-Unis.

Implantée en France depuis les années 2010, Digicom accompagne ses clients dans leur transformation digitale en réalisant des projets IT et en fournissant de l'assistance technique aux DSI. La filiale française a su aujourd'hui asseoir son savoir-faire et apporter intelligence et valeur à ses clients de la start-up à la multinationale.

Depuis 2018, Digicom adresse le marché de la gestion des services d'entreprise (ESM) en proposant ses services de conseil et intégration ServiceNow® au travers de consultants certifiés ITIL, pilotage projet et assistance technique sur la plateforme (ITSM/CSM, Service Portal, HRSD, ITOM, Custom App & DevOps). [En savoir plus sur Digicom.](#)

Au plaisir de faire votre connaissance.

#### Contact

Thomas George

Directeur des opérations France

 [06 83 74 40 66](tel:0683744066)

 [thomas@digicomcorporation.com](mailto:thomas@digicomcorporation.com)

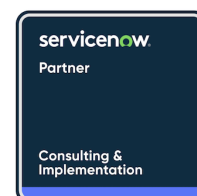


#### Digicom Corporation

11 rue de la Durance

67200 STRASBOURG

[digicomcorporation](http://digicomcorporation.com)



Digicom, une filiale du groupe

**TECHX**