



## **IT MANAGER (LOCAL POSITION)**

Beginning of the contract: 15 avril 2024

---

The Lycée Français IT manager will be reporting to the Head of the Lycée Français du Caire and will be responsible for the overall IT infrastructure and support along with its strategy, processes, resilience, and continuity as well as managing the internal IT internal team, partners, and third-party vendors.

### **Role Description:**

- Own the IT strategy, technology evolution and digital transformation
- Maintain a business focus, secured, digital and user-friendly IT environment
- Define and manage the IT budget using latest methodologies (i.e., Lean Budget)
- Monitoring vendor performance to ensure expected contractual service levels are met
- Analyse vendor performance and define areas for permanent improvement
- Conduct agreed actions plans for improvement of the IT structure of the school
- Define and manage operational processes, IT security process, change management process and business continuity process to be used by the whole IT organization in conjunction with the IT manager
- Own and actively participate to document / create IT processes according to the ITIL framework to improve the level of service provided.
- Coordinate with IT third-party vendors to determine chronic issues, with a specific focus on service improvements.
- Work with and through the entire chain of fix agents to develop a team approach for resolution of issues for the benefit of the business continuity in conjunction with the IT manager
- Develop SLAs, KPIs, reporting and analysis for regular service reviews.

### **Missions:**

- Analyse and address problem areas identified with stakeholders and partners.
- Meets SLAs and even exceed defined KPIs.
- Collaborate with the team to build and manage service plans for new programs/changes and fault management.
- Identify areas of improvement and create and implement improvement plans.
- Processes and procedures for internal and third party to promote effective customer service.
- Promote Help Desk changes, KPI's, tools and improvements to stakeholders when required.
- Help manage customer surveys (formal and informal) which document service improvement and define new areas for improvement.



**Dimension and impact:**

i) People Management

- Reports to the Head of the Lycée Français in Cairo

ii) Strategy and business continuity

- own and manage the IT strategy to be aligned with the business needs.
- own and manage the business continuity and Disaster Recovery plan and execution.

**Qualifications and Experience:**

- 10+ years of work experience in managing IT infrastructure and processes.
- Wide knowledge in the different technologies and IT solutions
- Strong experience in digital transformation and IT evolution
- Leadership, effective communication, and agile mindset.
- Strong experience in vendor management.
- Experience with or interface understanding of IT Operations/Help Desk Services.
- Good knowledge in cybersecurity, GDPR and data protection
- Customer service skills and ability to communicate effectively with end-users, technical staff, and management.
- Ability to learn, flexibility, analytical, creativity and accuracy
- Good team player, with ability to act as individual practitioner if needed.
- Working experience in a multi-national/cultural environment
- Ability to communicate simply and efficiently to global user community, understanding English is not the primary language for certain stakeholders.
- Excellent oral and written English skills required, French language is a plus
- Strong knowledge and hands on experience for the ITIL framework, certification is appreciated
- Good awareness of the agile frameworks

**Salary:** starting from 2327.75 € gross/month to above



## **MANAGER OPERATIONNEL DU SERVICE INFORMATIQUE (CONTRAT LOCAL)**

Date de prise de poste : 15 avril 2024

---

Le manager opérationnel du service informatique du Lycée Français du Caire est sous la direction, la gestion et le pilotage du chef d'établissement.

Il formalise les processus de gestion et les met en œuvre en visant une amélioration continue de la qualité du service et rend compte au chef d'établissement.

### **Description de ses missions :**

- Maitriser la stratégie informatique, l'évolution technologique et la transformation numérique.
- Maintenir un environnement informatique axé sur l'établissement, sécurisé, performante et facile à utiliser.
- Surveiller les performances des fournisseurs pour garantir que les niveaux de service contractuels attendus sont respectés.
- Analyser les performances des fournisseurs et définir les domaines d'amélioration permanente.
- Mener des plans d'actions pour toute amélioration de la structure informatique de l'établissement.
- Définir et gérer les processus opérationnels/ de sécurité informatique/ de gestion et de continuité des activités à utiliser par l'ensemble de l'organisation informatique en lien avec la responsable informatique.
- Être capable et participer activement à documenter/créer des processus informatiques selon le cadre ITIL pour améliorer le niveau de service fourni.
- Coordonner la communication avec les fournisseurs informatiques tiers pour déterminer les problèmes chroniques en mettant un accent particulier sur l'amélioration des services.
- Travailler avec et à travers tous les partenaires pour développer une approche d'équipe pour la résolution des problèmes au profit de la continuité des activités en lien avec la responsable informatique.
- Produire des rapports et analyses pour les comptes-rendus de service réguliers.

### **Activités principales :**

- Analyser les problèmes identifiés avec les parties prenantes et les partenaires et proposer.
- Surveiller le niveau de service et les garanties associées des contrats de l'établissement et au besoin les indicateurs-clé de performance des prestataires.
- Collaborer avec l'équipe pour construire les plans de service pour les nouveaux programmes/changements et la gestion des pannes.
- Identifier les domaines d'amélioration et créer et mettre en œuvre des plans d'amélioration.
- Etablir des processus et procédures internes et externes pour promouvoir un service client efficace.
- Promouvoir les modifications du « service d'assistance » ou HelpDesk, des outils et des points d'amélioration auprès des parties prenantes lorsque cela est nécessaire.



- Aider à gérer les enquêtes client (formelles et informelles) qui documentent l'amélioration du service et définissent les nouveaux domaines de perfectionnement.

**Dimension et impact :**

i) Gestion des personnes

- Le IT manager est sous l'entière direction du chef d'établissement du Lycée Français du Caire.

ii) Stratégie et continuité des activités

- Maîtriser la stratégie informatique pour l'aligner sur les besoins de l'entreprise.
- Maîtriser le plan et l'exécution des activités ainsi que le plan et l'exécution des plans après sinistre.

**Qualifications et expérience :**

- Plus de 10 ans d'expériences professionnelles dans la gestion de l'infrastructure et des processus informatiques.
- Large connaissance des différentes technologies et solutions informatiques.
- Forte expérience en transformations numériques et évolutions informatiques.
- Leadership, organisation et communication efficace et esprit d'équipe souple.
- Forte expérience en gestion de fournisseurs.
- Expériences avérées et/ou compréhension évidente de l'interface des opérations informatiques/services d'assistance (ou HelpDesk).
- Bonnes connaissances en cybersécurité, RGPD et protection des données.
- Compétences en service à la clientèle et capacité à communiquer efficacement avec les utilisateurs, le personnel technique et la direction.
- Capacité d'apprentissage, flexibilité, capacité d'analyse, créativité et précision.
- Capacité à travailler en équipe et en autonomie en cas de besoin.
- Expérience professionnelle dans un environnement multinational/culturel
- Capacité à communiquer simplement et efficacement avec la communauté des utilisateurs. L'anglais n'étant pas toujours la langue de toutes les parties prenantes.
- Excellentes compétences en anglais oral et écrit requises, le français sera très apprécié.
- Solides connaissances et expériences pratiques du cadre ITIL, la certification est un plus.
- Bonnes connaissances des frameworks Agiles.

**Salaire :** Commence à 2327.75 € brut par mois