

Poste de technicien.ne support informatique

Intitulé de l'emploi

Technicien.ne support informatique

Finalité de l'emploi

Votre mission consistera à assurer la réception des incidents (ruptures du service habituellement rendu) ou difficultés déclarées par les utilisateurs. Vous prendrez en charge une partie des dysfonctionnements concernant l'infrastructure matérielle et assurerez le lien avec les prestataires de services externes pour celles que vous n'êtes pas en mesure de traiter.

Votre mission s'inscrit dans le cadre du maintien en l'état du Système d'Information et de l'accompagnement de son évolution, en lien avec le responsable du Système d'Informations, les prestataires informatiques.

Vous accompagnerez les utilisateurs dans l'appropriation des nouveaux outils.

Vous assurerez le lien avec divers prestataires de services externes, logiciels et infrastructures matérielles.

Situation dans la structure

§ Relations hiérarchiques :

- N+1 : Responsable du Système d'Information

§ Relations externes : Prestataires de services (infrastructure matérielle)

§ Relations internes : La mission étant une fonction support, vous serez amené à être en contact avec tous les collègues.

Activités

Accompagnement au maintien et à l'évolution de l'infrastructure réseau, matériel et téléphonie (fixe et smartphones) :

Maintien en l'état de l'infrastructure

- Accueil des demandes utilisateurs et suivi des dysfonctionnements rencontrés (gestion des tickets)
- Pré-diagnostic et évaluation des actions à mener
- Traitement de premier niveau des incidents ou anomalies sur les postes de travail
- Déclenchement et suivi de tickets d'incident auprès des prestataires
- Diffusion d'informations aux utilisateurs : avancement tickets, alertes
- Dans le cadre de l'accueil des nouveaux : mise à disposition le matériel et paramétrage
- Création et suivi des comptes utilisateurs
- Ponctuellement, installation matériel audiovisuel/informatique pour réunions, formations, accueil de groupes, événementiel...

Évolutions de l'infrastructure

- Analyse de besoins / demande de devis
- Planification des interventions des prestataires externes

- Commandes d'équipements, installations et mise en place sur site
- Propositions d'améliorations et d'actions préventives

Accompagnement des utilisateurs dans l'appropriation des outils informatiques

- Formation
- Réalisation de procédures et guides d'utilisation

Qualités requises

- Sens du service
- Patience et écoute
- Capacité d'analyse (diagnostic)
- Esprit de synthèse
- Communication, capacité à rediriger l'information
- Savoir hiérarchiser les interventions
- Autonomie
- Rigueur
- Capacité à transmettre / Savoir rédiger des modes opératoires pour les utilisateurs
- Envie de coopérer (modèle SCOP)

COMPÉTENCES REQUISES

De formation Bac+2/Bac + 3 en administration systèmes d'information, expérience de 2 à 5 ans.

Très bonne connaissance des environnements réseaux sous Windows.

Bonne compréhension de l'anglais lu indispensable.

Les connaissances des outils suivants seraient un plus :

- Virtualisation : Hyperconvergence (Simplivity) / VMWare
- Android
- G Suite de Google (gmail, drive, etc.)
- Environnement Linux

La connaissance des métiers du bâtiment serait un plus.

CONDITIONS DE TRAVAIL

Type d'emploi : Temps plein, CDI
Statut ETAM