



<https://latribunelibre.com/emploi/technicien-informatique-expert-en-support-a-distance-f-h>

Technicien informatique expert en support à distance F/H

Description

Le technicien informatique expert joue un rôle central dans le support et la résolution des problématiques informatiques au sein d'une organisation. Sa mission consiste à garantir le bon fonctionnement des équipements et des systèmes d'information utilisés par les collaborateurs, que ce soit à distance ou sur site. Il intervient sur une large gamme de technologies, y compris les smartphones, les réseaux locaux (LAN), les imprimantes, la suite Microsoft 365, ainsi que les ordinateurs fixes ou portables. Il est également responsable de l'installation des solutions logicielles et de la gestion des droits systèmes au niveau des fichiers.

Notre objectif est d'apporter une solution immédiate à une sollicitation utilisateur, soit 95% des demandes ou incidents traitées au 1er appel.

Sous la responsabilité du Delivery Management Assistance, ses principales activités sont :

Support Technique : Il assurera le support technique de nos utilisateurs quel que soit le canal de sollicitation : prise d'appels (60% du temps), kiosque IT (10%), en prise de rendez-vous (10%), traitement des demandes logicielles (20%).

Qualification et Résolution Technique : diagnostiquer et résoudre les problèmes techniques liés aux smartphones, aux droits systèmes sur des fichiers, aux réseaux locaux d'une agence (LAN), aux imprimantes, à l'usage de la suite Microsoft 365, et aux ordinateurs (fixes et portables)

Installation et Configuration : installer et configurer les solutions logicielles nécessaires, ainsi qu'effectuer l'affectation des droits systèmes sur les fichiers.

Préparation de poste de travail : maîtrise de SSCM/Intune PC Windows et smartphone, préparation des postes de travail pour packager et vérifier que tous les éléments nécessaires sont opérationnels.

Onboarding nouvel arrivant : accompagner le collaborateur lors de son arrivée dans l'entreprise dans la prise en main de ses outils digitaux en répondant à toutes ses interrogations.

Documentation : Documenter les procédures de résolution des problèmes et les bonnes pratiques. Mettre à jour la base connaissances pour assurer une résolution rapide des problèmes dans une démarche d'amélioration continue.

Maintenance Préventive : effectuer des contrôles réguliers et des maintenances

Organisme employeur
OGF

Type de poste
Temps plein

Secteur
SERVICES FUNÉRAIRES

Lieu du poste
92026, COURBEVOIE,
COURBEVOIE, France

Date de publication
27 août 2024 à 09:02

Valide jusqu'au
26.09.2024

préventives sur les équipements informatiques pour prévenir des pannes. Identifier les tendances des incidents récurrents et proposer des solutions d'améliorations.

Cybersécurité : agir sur les anomalies de fonctionnement techniques ou les alertes cyber et procéder aux actions de sécurisation nécessaires.

Accompagnement et sensibilisation : Fournir un accompagnement aux utilisateurs sur l'utilisation appropriée des équipements et des logiciels informatiques. Sensibiliser les utilisateurs aux menaces de sécurité informatique et aux meilleurs pratiques de sécurité.

Qualifications

Le profil recherché nécessite un BTS/DUT en informatique, tel qu'un BTS Service Informatique aux Organisations (SIO) ou un DUT Informatique, idéalement complété par une expérience professionnelle de minimum 2 ans dans le support informatique. Les certifications professionnelles liées aux technologies spécifiques, notamment Microsoft 365 (M365), constituent un atout majeur pour les candidats.