



<https://latribunelibre.com/emploi/technicien-support-niveau-2-f-h>

## Technicien Support Niveau 2 F/H

### Description

En collaboration avec le Responsable Support & Exploitation et une équipe dynamique composée de Techniciens Niveau 1 et Niveau 2, vous jouerez un rôle clé dans la résolution des incidents impactant la qualité et la continuité de service. Vous interviendrez sur des périmètres variés : Infogérance, Réseau et Sécurité, Cloud et PCA.

Vos missions principales :

### Support aux utilisateurs :

- Accueillir les sollicitations des utilisateurs suite à des dysfonctionnements et les enregistrer dans l'outil de gestion des incidents.
- Fournir un support de second niveau dans le respect des procédures établies.

### Gestion des incidents :

- Diagnostiquer, identifier et résoudre les incidents ou anomalies sur les postes de travail.
- Orienter les incidents complexes vers les supports spécialisés (réseaux, systèmes, etc.).
- Assurer le suivi des incidents et exploiter la base pour proposer des actions correctives.

### Amélioration continue :

- Participer à la capitalisation des connaissances et à leur mise à jour.
- Contribuer à l'effort collectif en soutenant l'activité de l'équipe et en proposant des axes d'amélioration.

### Qualifications

- Formation en informatique (BAC à BAC+2).
- Expérience réussie en support technique, idéalement sur des environnements postes de travail (Windows, Office 365, VEEAM).
- Capacité d'adaptation, rigueur et esprit d'analyse.
- Sens du service client, avec des qualités relationnelles solides (patience, écoute, amabilité).
- Compétences rédactionnelles et esprit de synthèse pour documenter les incidents et rédiger des modes opératoires.
- Une maîtrise de l'anglais est un plus.
- Compétences techniques appréciées :
- Environnement Windows et outils bureautiques (Office 365).
- Connaissance des SLA et des bonnes pratiques ITIL.

### Organisme employeur

FRG INVEST

### Type de poste

Temps plein

### Secteur

ACTIVITÉS DES SOCIÉTÉS  
HOLDING

### Lieu du poste

92024, CLICHY, CLICHY, France

### Salaire de base

40000 € - **Salaire de base**  
55000 €

### Date de publication

6 janvier 2025 à 12:06

### Valide jusqu'au

05.02.2025

- Utilisation d'outils de supervision et gestion d'incidents.

**Ce que nous offrons :**

- Un environnement stimulant avec des défis techniques variés.
- Une équipe bienveillante et engagée dans une démarche d'excellence.
- Des opportunités de développement professionnel et de montée en compétences