

Technicien(ne) de Support Informatique H/F

STRUCTURE DE RATTACHEMENT	Bruges (33)
AFFECTATION DU POSTE	Service technique
Coefficient	190 à 240
EXPÉRIENCE	Confirmé (5 ans d'expérience)
IDENTIFICATION DU SUPÉRIEUR HIÉRARCHIQUE	Directeur technique Opérationnel du groupe
CONTRAT	CDI
SALAIRE (BRUT)	1750 à 2400 € Brut selon profil + primes diverses (déplacement avec nuitée hors domicile)
TEMPS DE TRAVAIL	39 heures hebdomadaires Horaires définis avec l'équipe pour assurer une permanence téléphonique continue de 8h à 18h30
MISSION GLOBALE	Le/la technicienne de support informatique a pour mission d'assurer les installations et le maintien en conditions opérationnelles des infrastructures de nos clients. Il intervient aussi bien sur les serveurs, sur les postes de travail, principalement en environnement Windows que sur des solutions audiovisuelles simples.
DESCRIPTION DES MISSIONS DU POSTE	<p>Double mission :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Support technique et fonctionnel dans le cadre des contrats de maintenance selon les procédures spécifiques de l'entreprise, avec prise en main à distance dans des environnements hétérogènes - et installations sur site (poste de travail, déploiement en volume , équipements de sécurité...). <p>Identifier et résoudre les problèmes des utilisateurs (en support niveau 1 bureau ou site)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Accueil des demandes utilisateurs - Enregistrement des demandes : incidents ou anomalies de fonctionnement signalés - Vérification des contrats de support ou des garanties - Rechercher et diagnostiquer l'origine de la panne (hypothèses, tests)

	<ul style="list-style-type: none"> - Effectuer le dépannage - Faire le suivi électronique dans le dossier client - Assurer le suivi qualitatif des installations et des interventions
COMPÉTENCES DEMANDEES	<p>Connaissance des systèmes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Android, Linux, Virtualisation type VMWARE, <p>Maîtrise des systèmes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Windows 7/8/10 – Windows Serveur 2008->2019 - Logiciels de sauvegarde courants <p>La connaissance des protocoles réseaux est requise : Ethernet, TCP-IP, DHCP – DNS.</p> <p>Formations internes sur des distributions libres spécifiques au monde de l'éducation.</p> <p>Sécurité : principe de base (firewall, antivirus, web)</p>
QUALITÉS ATTENDUES	<ul style="list-style-type: none"> • Savoir allier compétences techniques et capacités relationnelles afin de solutionner le problème de l'utilisateur avec professionnalisme • Savoir s'adapter aux missions et interlocuteurs dans un environnement changeant (Education) • Savoir travailler en autonomie • Tenue correcte exigée sur les interventions terrain • Intérêt fort pour les nouvelles technologies • Avoir une approche pédagogique.
MOYENS MATÉRIELS DU POSTE	<ul style="list-style-type: none"> • Poste de travail • Véhicule mis à disposition pour les déplacements professionnels (véhicule de service) • Remboursement des frais professionnels selon la charte de l'entreprise.
CONTRAINTES	Déplacements régionaux