Technicien Support Informatique Niv. 1 H/F

|  |  |
| --- | --- |
| STRUCTURE DE RATTACHEMENT | PSI Bruges |
| AFFECTATION DU POSTE | Service technique |
| STATUT | 170 |
| EXPÉRIENCE | Débutant |
| IDENTIFICATION DU SUPÉRIEUR HIÉRARCHIQUE | Directeur des Services Techniques |
| CONTRAT | CDI |
| SALAIRE (BRUT) | Selon profil |
| TEMPS DE TRAVAIL | 39 heures hebdomadaires  Horaires définis avec l’équipe pour assurer une permanence téléphonique continue de 8h à 18h30 |
| MISSION GLOBALE | Le technicien a pour mission d’assurer le bon fonctionnement des postes de travail, des logiciels, des périphériques d’un parc informatique et solutions audiovisuelles simples.  Sa fonction repose sur le support (hotline) avec prise en main à distance dans des environnements hétérogènes (Windows, Linux, Androïd, IOS et Chrome). |
| DESCRIPTION DES MISSIONS DU POSTE | Support technique et fonctionnel dans le cadre des contrats de maintenance (établissements scolaires) selon les procédures spécifiques de l’entreprise.    **Identifier et résoudre les problèmes des utilisateurs (en support niveau 1 bureau ou site)**  - 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)  - Effectuer le dépannage  - Faire le suivi électronique dans le dossier client.  - Assurer le suivi qualitatif des installations et des interventions   * Demandes d'actions préventives de fond. * Information des clients : alerte, information du client.   **Participation ponctuelle à des projets IT** |
| COMPÉTENCES REQUISES | Bac +2 en informatique.  Bonnes connaissances des serveurs, des réseaux informatiques et des télécommunications.  Connaissance des systèmes :  - Android, Io  Maîtrise des systèmes :  - Windows 7/8/10 version Pro  - Logiciels de sauvegarde courants  La connaissance des protocoles réseaux est requise : Ethernet, TCP-IP, DHCP - DNS, Hubs – Switchs.  Dans le cadre des missions, l’entreprise apporte un vernis technique (formation interne) sur des distributions libres spécifiques au monde de l’éducation.  Sécurité : principe de base (firewall, antivirus, web).  L'anglais est un plus. |
| QUALITÉS ATTENDUES | * Savoir allier compétences techniques et capacités relationnelles afin de solutionner le problème de l’utilisateur dans un climat professionnel * Savoir s’adapter aux missions et interlocuteurs dans un environnement changeant (Education) * Savoir travailler en autonomie et en équipe * Faire preuve de patience et d’écoute pour toujours rester aimable. * Avoir un esprit de synthèse, savoir gérer plusieurs problèmes en même temps (front office). * Savoir communiquer et rediriger l'information (back office). * Savoir hiérarchiser les interventions * Savoir rédiger des modes opératoires pour les utilisateurs * Intérêt fort pour les nouvelles technologies * Avoir une approche pédagogique. |
| MOYENS MATÉRIELS DU POSTE | Mutuelle d’entreprise |