

Technicien d'exploitation informatique H/F

Description

Au sein de la Direction des Systèmes d'Information, vous aurez pour principales missions :

- Prendre en compte toutes les sollicitations des utilisateurs et en assurer le bon traitement
- Prendre en charge la communication avec les utilisateurs
- Coordonner les équipes support
- Participer à des projets ou éventuellement les prendre en charge

Mission

- Savoir-faire technique :
 - Effectuer le support technique et l'accompagnement sur les outils métiers, bureautiques et collaboratifs.
 - Gérer des comptes, des droits et des accès (Active Directory, messagerie, badges, outils et applicatifs bureautiques et métiers).
 - Réaliser des tâches quotidiennes d'édition et de mise sous pli.
 - Configurer les composants réseau et téléphonie et réaliser le câblage nécessaire.
 - Gérer les bandes de sauvegarde.
 - Gérer les systèmes de visioconférence et les maintenir en condition opérationnelle.
 - Contrôler les traitements d'exploitation et applicatifs et en réaliser la reprise si nécessaire.
 - Former les nouveaux collaborateurs sur l'environnement de travail.
 - Résoudre les incidents à travers l'outil ITSM, en facilitant le retour à un service opérationnel normal.
 - Traiter les demandes via l'outil ITSM et y répondre ou les faire suivre aux équipes compétentes.
 - Conseiller les collaborateurs (acquisition d'un outil ou d'un matériel).
 - Intervenir de manière ponctuelle ou planifiée sur le matériel et les logiciels (installation, désinstallation, déménagements)
 - Rédiger des procédures d'exploitation et de résolution d'incidents, les mettre à jour et alimenter le guide utilisateurs.
- Savoir-faire fonctionnel :
 - Effectuer le support fonctionnel et accompagner les utilisateurs dans l'utilisation des outils métiers.
 - Proposer des solutions de contournement fonctionnelles sur les outils métiers.
 - Former les utilisateurs.
- Savoir-faire en termes d'organisation, de communication et de suivi :
 - Gérer le parc informatique et téléphonie dans l'outil ITSM.
 - Coordonner les actions du support niveau 2 : qualifier, prioriser, escalader, suivre, relancer, communiquer, faire rédiger des procédures.

Type de poste

CDI

Lieu du poste

Vincennes

Date de publication

7 octobre 2021

- Communiquer et informer les utilisateurs de manière permanente sur l'état de leurs sollicitations (incidents, demandes et changements).
- Établir des statistiques et métriques (KPI) et les diffuser.

Qualifications

Compétences recherchées

- Formation BAC + 2/3 avec expérience en tant que technicien production d'informatique ou Technicien support informatique

Compétences techniques souhaitées :

- ITSM : Pratiques ITIL
 - Bureautique : Office, Microsoft Teams, Google Meet
 - Messagerie : Exchange
 - OS : Windows 10, Windows 2012 à 2019, Linux CentOS, Android, IOS
 - Serveurs : x86
 - Réseau : Cisco, Alcatel-Lucent
 - Virtualisation : VMWare
 - Cloud : AWS ou autre
 - Exploitation : Shell, PowerShell, connaissance ordonnanceur Dollar Universe ou autre
 - Optionnel : une bonne compréhension des problématiques de production et de sécurité
-
- Savoir-être : empathie, service client, rigueur, sens de la communication, gestion du stress, adaptabilité, efficacité, disponibilité et proactivité.