

Technicien informatique (H/F)


51100 REIMS [Accéder à l'annonce en ligne](#) 

 Contrat de travail temporaire

 Temps plein

 Dès que possible

 Ouvert aux personnes en situation de handicap

 Durée : 12 mois

L'entreprise

La société spécialisée sur les systèmes numériques des opérateurs télécoms et des entreprises, assure la prévention, l'entretien et l'évolution des infrastructures réseaux avec bienveillance.

Le poste

Mission en deux parties (20% support / 80% proximité)

1ère partie support :

Prise en charge de l'ensemble des sollicitations de support N1 de bout en bout

Prise en charge des sollicitations depuis Téléphone, Courriel, Portail ITSM

Détection alerte escalade des incidents majeurs

Création de Tickets dans l'ITSM

Diagnostic et enrichissement du Ticket (Catégorisation, titre, rapport,)

Gestion des incidents et demandes de 1er Niveau, traitement en PMAD

Escalade vers équipe tierce si nécessaire ou Clôture du Ticket

Gestion des habilitations

2ème partie proximité :

Prise en charge des Incidents et Demandes N2 à distance ou en proximité

S'affecte la demande d'intervention depuis l'ITSM interne (Espace Client)

Met à jour la fiche de connaissance si nécessaire

Traitement d'incidents et demandes de 2nd niveau

Intervient en proximité (Notamment pour Population VIP)

Réalise les gestes IMAC et déménagements

Ajoute la codification de procédure ou de clôture avant fermeture

Propose de sujets éligibles à la Gestion de problèmes (BI)

Met à jour tout mouvement de matériel (Stockage ou affectation) dans l'Asset Management

Suivi de l'état des stocks (et seuils) et déclenchement des demandes d'approvisionnement

Inventaire Physique mensuel et contrôle de conformité avec l'ASSET

Le profil recherché

Maîtrise des environnements postes de travail Windows 10 / Office 365

Bonne connaissance des architectures matériels PC et smartphones :

- Annuaire : Microsoft Active Directory 2016

- Gestion du poste de travail : Microsoft SCCM 2012

- MDM téléphonie : Intune

- Collaboratif : Microsoft SharePoint 2013 + SharePoint Online
- Communications unifiées : Alcatel Opentouch Conversation

Connaissance des systèmes de gestion de parc, de maîtrise et déploiement de logiciels

Autonomie, sens du service et bon relationnel