



ALiS recrute

Un(e) Technicien.ne Support Informatique (H / F)

Lieu de Travail : Site de Bosrobert (27)
Type de contrat : CDI
Date de début : à pourvoir dès que possible

Vos missions :

Intégré(e) à l'équipe informatique, vous êtes le contact privilégié et le correspondant clé du service SI pour tous types de demandes des collaborateurs (matériel/logiciel, évolution applicative, signalement d'incident/bug, demande d'assistance, etc...)

Votre rôle de Technicien(ne) Support touche au périmètre complet du SI ALiS, y compris le poste de travail, pour lequel vous aurez la charge de :

- Qualifier les demandes des utilisateurs et apporter un 1^{er} niveau de réponse
- Prendre et suivre les engagements de délai de réponse / de traitement
- Suivre, en respectant les engagements, les demandes des utilisateurs de leur réception à leur réalisation via un système de tickets dématérialisés
- Solliciter le cas échéant les personnes compétentes pour traiter la demande / résoudre l'incident en interne ou externe (escalade)
- Informer les utilisateurs sur le traitement de leur demande mais aussi en cas d'incident d'exploitation IT ayant un impact sur le matériel ou les logiciels qu'ils utilisent
- Sensibiliser les utilisateurs aux bonnes pratiques SI (ex : gestion des mots de passe, ...)
- Assurer les tâches d'exploitation quotidiennes du SI et leur maintien en conditions opérationnelles. Le format de notre société et la dimension de notre infrastructure vous amèneront à intervenir sur diverses tâches d'administration système, réseau et cybersécurité

Vos atouts :

- Organisé(e) et rigoureux(se), vous êtes capable de suivre différentes demandes simultanément, chacune ayant son propre cycle de vie
- A l'écoute des utilisateurs, vous faite preuve d'empathie et d'une réelle capacité à comprendre les problématiques signalées même avec des « non-initiés » à l'informatique »
- Vous êtes proactif(ve) et communiquez vers les utilisateurs en cas d'incident ou simplement pour partager des bonnes pratiques

Expérience / Profil recherché

- De formation Bac +2, vous êtes passionné(e) d'informatique.
- Idéalement, vous disposez d'une première expérience en support / helpdesk sur un périmètre complet (poste de travail, outils bureautiques, outils métiers, ...)
- Vous maîtrisez l'utilisation et la configuration des postes clients Windows 10 / mobiles Android dans un environnement Windows Server, Active Directory
- Vous avez une expérience d'un référentiel de processus type ITIL et des outils de ticketing

Ce poste est ouvert aux personnes en situation de handicap

**Envoyez CV et lettre de motivation avant le 25 septembre 2022
à emploi@alis-sa.com**