

 Poste basé à Nancy, Reims ou Strasbourg

FORME ET PRÉSENTATION :

Homme / Femme / Travailleur en situation de handicap

DANS QUEL CAS LE TECHNICIEN SUPPORT EST-IL PRESCRIT ?

Le technicien support assure des missions de maintenance et d'assistance techniques auprès des utilisateurs des Services mis à disposition par le GIP Pulsy.

Le technicien support aura pour missions de :

- Traiter à distance les demandes des Utilisateurs des Services (Support de Niveau 1),
- Réceptionner et analyser les demandes des Utilisateurs,
- Qualifier la priorité des demandes au regard des impacts et de l'urgence de la demande,
- Enregistrer des demandes dans un outil de ticketing,
- Recueillir l'information complémentaire utile à la qualification,
- Diagnostiquer et résoudre des demandes sur un premier niveau de Support en s'appuyant sur la base de connaissances,
- Gérer les processus d'escalades des demandes des utilisateurs vers les Niveaux 2 et 3,
- Suivre les demandes : ouverture, information du demandeur, relance, clôture,
- Gérer la relation avec les prestataires intervenant dans la gestion du support fonctionnel et technique,
- Gestion d'administration fonctionnelle,
- Formation des Utilisateurs,
- Respecter les niveaux de service fixés pour le Centre de Services,
- Enrichir la base de connaissances du Support,
- Reporter sur l'activité Support,
- Participer à la sécurité du Système d'Information.

COMPOSITION :

Issu d'une formation Bac +2 en informatique, le technicien support a développé de solides compétences techniques, acquises idéalement au sein d'un service support.

Le technicien support possède des connaissances en infrastructure, réseaux et en architecture des Systèmes d'Informations. Il connaît les processus ITIL et les outils de télémaintenance.

Ses atouts ? Sa capacité d'analyse, de synthèse et de résolution de problème.

Le technicien support est apprécié pour son sens de l'écoute et ses qualités relationnelles.

INTERACTIONS :

Le technicien support est rattaché au Responsable du pôle Utilisateurs. Il sera amené à collaborer avec l'ensemble des pôles ainsi qu'avec tous les utilisateurs des services Pulsy.



 Poste basé à Nancy, Reims ou Strasbourg

POSOLOGIE :

Posologie usuelle : CDI Temps Plein
Possibilité de télétravailler
Des astreintes sont à prévoir

EFFETS INDESIRABLES :

Aucun



Suivez-nous !

