

TECHNICIEN(NE) SUPPORT INFORMATIQUE

CDI - temps plein

Vous êtes titulaire d'un bac +2 spécialisé en informatique et d'une expérience notable dans le support informatique?

Vous souhaitez participer au développement d'un groupe familiale, leader de son secteur, vers un rayonnement multi-canal offrant une expérience unique à ses clients?

Alors rejoignez le groupe Keria en intégrant l'équipe informatique et participez à:

- Assistance aux utilisateurs (réceptionner, enregistrer et diagnostiquer les demandes et appels) sur des problématiques liées à l'environnement du poste de travail et aux outils bureautiques.
- Suivi et résolution d'incidents en interne et avec les prestataires sur les applications de gestion.
- Vous gérez l'ensemble des processus de résolution d'incidents (documentation, procédures...)
- Escalade des demandes niveau 2 auprès de notre prestataire infrastructure avec synthèse des informations recueillies.
- Saisir les informations dans l'outil de gestion des incidents.
- Monitoring de l'infrastructure avec notre prestataire et pilotage des autres prestataires (logiciels, matériels, réseaux, téléphonie).
- Taches/Actions basiques sur l'active directory, des comptes utilisateurs (entrées / sorties personnel), objets et ressources associées.
- Tâches / Actions basiques sur la messagerie, des outils bureautiques.
- Administration des bases de données, des sauvegardes.
- Veille technologique et force de proposition sur les évolutions à réaliser sur l'infrastructure en relation avec notre prestataire.
- Analyse de la qualité des services rendus aux utilisateurs et mise en place des plans d'actions d'améliorations curatives et préventives.
- Préparation des matériels, logiciels pour les utilisateurs, installation et maintenance du parc informatique et des équipements téléphoniques.



Vous êtes rigoureux(se), méthodique, pédagogue et avez le sens du service, de réelles qualités relationnelles (écoute, diplomatie, adaptabilité).