

<b>INTITULE DU POSTE</b>	
<b>Nom du poste</b>	<b>Technicien de support informatique</b>
<b>Positionnement dans l'organisation</b>	Rattaché au service Technique N-1 ==> Charlotte YOUNG
<b>IDENTIFICATION DU POSTE</b>	
<b>Indice</b>	<b>A4/A5</b>
<b>Coefficient</b>	<b>190/220</b>
<b>Temps de travail</b>	<input type="checkbox"/> Temps partiel <input checked="" type="checkbox"/> Temps plein
<b>Nbre d'heures</b>	151h67
<b>Nature du poste</b>	<input checked="" type="checkbox"/> CDI <input type="checkbox"/> CDD                      Alternant
<b>Statut du poste</b>	<input type="checkbox"/> Cadre <input checked="" type="checkbox"/> Non cadre
<b>Rémunération du poste</b>	
<b>Variable (Primes)</b>	<input type="checkbox"/> OUI <input checked="" type="checkbox"/> NON                      MONTANT :
<b>DESCRIPTION DU POSTE</b>	
<b>Enjeux du poste</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assurer le maintien en condition opérationnel des SIG de nos clients,</li> <li>• Garantir la production des clients,</li> <li>• Apporter du soutien à la prise d'appels et la gestion des priorités</li> <li>• Participer à l'amélioration continue de la production,</li> <li>• Contribuer à l'atteinte des objectifs définis par la stratégie de l'entreprise.</li> </ul>
<b>Missions</b>	<p><u>Missions Principales :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Requalifier les demandes d'intervention technique</li> <li>• Répondre aux problèmes techniques de nos clients de niveau 1 et 2</li> <li>• Assurer le suivi des incidents jusqu'à leur résolution,</li> <li>• Tracer et rédiger les interventions (compte rendu d'intervention technique)</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ouvrir et suivre des tickets constructeurs/éditeurs</li> <li>• Réaliser des interventions préventives et de maintien en condition opérationnelle à distance ou en présentiel chez nos clients</li> <li>• Participer à la veille technologique</li> <li>• Participer à des réunions d'équipe et des réunions RETEX</li> <li>• Rédiger et maintenir les documents techniques</li> <li>• Mettre à jour les documents clients</li> <li>• Contribuer à la prévention des pannes via nos outils de supervision</li> </ul> <p><u>Missions supplémentaires (liste non exhaustive) :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Renfort à l'équipe de préparation des équipements</li> <li>• Gérer quelques demandes exceptionnelles et ponctuelles en accord avec le chef de service,</li> </ul>
<p><b>Compétences requises</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maitrise : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ de solutions de sauvegardes en environnements virtuels et physique (Veeam serait un plus)</li> <li>○ des environnements Windows Server et Active Directory 2008/2012/2016/2019,</li> <li>○ des fondamentaux du Réseau</li> <li>○ des environnements Microsoft Windows 7, 8, 10,11</li> <li>○ des solutions Endpoint et EDR</li> </ul> </li> <li>• Bonnes connaissances <ul style="list-style-type: none"> <li>○ des environnements virtuels (VMware vSphere, Hyper-V),</li> <li>○ des solutions de messagerie et flux SMTP (MS Exchange et Office 365 seront un plus)</li> <li>○ des environnements Microsoft RDS 2008/2012/2016/2019 - CITRIX (serait un plus),</li> <li>○ des solutions UTM (Sophos et Watchguard seront un plus)</li> </ul> </li> <li>• Anglais technique.</li> </ul>
<p><b>CONDITIONS D'EXERCICE DU POSTE</b></p>	
<p><b>Lieu de travail</b></p>	<p>Auxerre – Ce poste est majoritairement sédentaire, néanmoins pour des raisons de production , des déplacements chez nos clients sont envisageables, sur notre zone de chalandise, avec un véhicule de service.</p>

**Qualités requises  
pour ce poste**

- Avoir le sens du service
- Respecter les engagements
- Travailler en équipe
- Autonomie
- Organisation / Méthode / Rigueur
- Respect des délais et des procédures