



SUPPORT TECHNIQUE CLIENT

PERENNE'IT

Pérenne'IT entreprise en plein essor, qui aide les PME et ETI à moderniser et "cloudifier" leur Système d'Information, tout en renforçant leur niveau de sécurité face aux menaces qui explosent, recrute un Chef de Projets Infrastructure et Réseaux pour contribuer activement à son développement.

POSTE ET MISSION

Le Technicien Support Technique Client a un rôle majeur au sein de la structure Pérenne'IT. Technicien et technophile polyvalent, il est chargé d'assister les utilisateurs sur l'utilisation de tout ou partie des matériels ou logiciels de l'entreprise Pérenne'IT et de ses clients en contrat d'infogérance. Il est responsable de la satisfaction client et de la résolution des problèmes techniques selon les process définis dans l'entreprise et les impératifs contractuels définis pour chaque client.

Vos missions consisteront à :

- Installation de matériels informatiques (postes, imprimantes, ...)
- Prendre en charge les incidents déclarés
- Analyser et qualifier chaque incident
- Traiter l'incident
- Gérer l'escalade
- Assurer le suivi jusqu'à la clôture de l'incident
- Informer les utilisateurs sur le statut de l'incident

Votre poste vous amènera à gérer des missions complémentaires :

- Participer ponctuellement à des projets
- Recenser les améliorations souhaitées par les utilisateurs
- Assurer de la maintenance préventive
- Constituer une base de connaissance utilisateur

PROFIL

Les compétences recherchées sont :

- Connaissance approfondie de l'architecture d'un poste de travail
- Bonnes connaissances des environnements utilisateurs Microsoft
 - Stations: Windows 7/10
 - Logiciels: Suite Office
- Notion de base des environnement serveurs
 - Windows Serveur 2012/ 2016
- Notion de base en matière de réseaux LAN, WAN, WIFI, VPN IPSEC/SSL

Aptitudes professionnelles :

- Respecter les procédures en place
- Savoir hiérarchiser les interventions
- Savoir rédiger des modes opératoires pour les utilisateurs
- Travailler en équipe
- Patience, écoute, rigueur
- Sens du relationnel
- Esprit de synthèse