

# Technicien Support

REF TS1  
NANCY CDI



TOMORROW  
JOBS

## L'ENTREPRISE

Tomorrow Jobs recrute pour une ETI en pleine croissance :

**1 TECHNICIEN SUPPORT H/F** - CDI - Nancy – ASAP

## POSTE ET MISSIONS

Garantir un support informatique de premier niveau aux clients internes et externes de l'entreprise par téléphone, via notre outil d'assistance ou par messagerie.

Assistance de proximité auprès des utilisateurs de notre Campus Groupe.

Missions principales :

- Assistez les clients internes/externes sur votre domaine de compétence.
- Prise d'appel et accueil de l'interlocuteur.
- Analyse et diagnostic téléphonique, ou par télémaintenance.
- Renseignement du ticket sur une fiche support (GLPI).
- Résolution téléphonique, par télémaintenance, escalade vers le support niveau 2.
- Renseignement du traitement et/ou de la résolution dans la fiche support.
- Gestion du parc informatique, création des comptes et des environnements utilisateurs.
- Participation à l'enrichissement de la base de connaissance.
- Evoluer en respectant les normes en vigueur (sécurité informatique, qualité...).

## PROFIL RECHERCHÉ

**Compétences techniques :**

- Gestion d'un poste de travail ainsi que ses périphériques.
- Gestion de périphériques nomades : Tablette, Smartphone Android ou IOS.
- Connaissance des réseaux locaux (LAN), Wifi (WLAN), étendus (WAN) et nomadisme utilisateurs.
- Administration des systèmes d'exploitations : Windows Workstation / Windows serveur / Linux / MacOS.
- Connaissance d'outil de gestion de tickets (GLPI),
- Méthodologie ITIL,
- Expérience de travail en production informatique.