

TECHNICIEN IT TELEMAINTENANCE

Rejoignez-nous ! la société FMI, SSII spécialisée depuis plus de 37 ans en Infogérance à destination des PME-PMI continue son développement, et nous avons besoin de votre talent !

Alerte emploi au sein de l'équipe Technique. La team recherche un Technicien pour exercer en Télémaintenance sur notre siège de Saint Priest.

Vous savez :

Travailler en autonomie

Être organisé

Jongler d'une problématique à une autre grâce à votre polyvalence, et faire preuve d'un esprit d'analyse pour en venir à bout

Le tout en étant animé d'un profond sens du service ?

Alors il est temps de postuler afin de mêler votre dynamisme et vos ambitions à ceux de l'entreprise !

POSTE ET MISSIONS

Au sein d'une équipe de techniciens, vous êtes en charge de l'assistance aux utilisateurs ainsi que de l'animation de la base de connaissance.

Vos missions :

- Participer à la qualification, au diagnostic et à la résolution des incidents et au traitement des demandes remontés par les utilisateurs (téléphone / extranet / Emails).
- Accompagner par téléphone et ou prendre le contrôle à distance pour traiter incidents et demandes.
- Poser un diagnostic sur la panne le plus rapidement et le plus efficacement possible en cas de dysfonctionnement signalé par l'utilisateur.
- Résoudre ou escalader les incidents vers une intervention de techniciens sur site ou à destination du niveau supérieur (Ingénieurs IT / Administrateurs / Chefs de Projets).
- Réalisation de tests de bon fonctionnement selon la demande de l'utilisateur.
- Enregistrer et renseigner précisément dans l'outil FMI de suivi des interventions toute remontée d'incidents et de demandes.
- Alimenter et mettre à jour la base de connaissance.
- Reporting de l'activité.
- Conseiller les utilisateurs aux bonnes pratiques de l'informatique.
- Concevoir, développer et animer la base de connaissance Hotline FMI.

COMPETENCES TECHNIQUES REQUISES

- Maîtrise technique des matériels informatiques (Postes de Travail, portables, serveurs, périphériques, composant hardware, consommables...) et des logiciels standards (OS, Antivirus, socle technique, outils).
- Connaître les règles de base de sécurité informatique.
- Connaître les principes de l'architecture réseau des clients FMI (LAN-WAN).

PROFIL

De formation Bac à Bac +2 en Informatique, vous justifiez d'une première expérience dans une fonction similaire.

Vous êtes véritablement passionné par les nouvelles technologies, la veille technologique ainsi que l'actualité IT en générale.

L'esprit d'équipe, la pédagogie, l'autonomie et le sens du service sont des atouts pour réussir à ce poste.

Conditions : CDI, salaire brut fixe annuel compris environ entre 21600€ et 26400€ selon profil et expérience, Tickets Restaurants, Chèques Vacances, Mutuelle, Intéressement

CV et Lettre de motivation à adresser par mail à camille.lamarche@fmi.fr

*FMI Groupe - 4 rue de Lombardie 69800 Saint-Priest
04 72 81 23 23 - www.fmi-groupe.fr*