



# TECHNICIEN(NE) SUPPORT ET EXPLOITATION IT

## Positionnement hiérarchique

Rattaché(e) directement au DSI et intégré(e) à une équipe IT restreinte, le/la technicien-ne support et exploitation IT occupe un rôle polyvalent. Il/elle contribue activement au maintien en conditions opérationnelles du périmètre IT sous la responsabilité de la DSI.

## Missions principales

### Support aux utilisateurs & Gestion des Incidents :

- En coordination avec l'équipe, assurer le support téléphonie (fixe et mobile), Windows, Microsoft 365 (Outlook, Teams, etc.), systèmes et réseau auprès de l'ensemble des utilisateurs, en garantissant la résolution rapide des dysfonctionnements.
- Intervenir sur les incidents matériels (PC, périphériques, etc.) et logiciels, de leur diagnostic à leur résolution.
- Gérer les demandes et incidents selon les processus ITIL (Gestion des Incidents - GDI, Gestion des Demandes - GDD, Gestion des Problèmes - GDP).
- Assistance sur site et à distance (bureaux, télétravail).

### Exploitation et Maintenance IT :

- Téléphonie : devenir le/la référent(e) de l'équipe pour le Maintien en Conditions Opérationnelles (MCO) du périmètre :
  - Flotte mobile : gestion du MDM, des lignes mobiles et des terminaux (mises à jour et renouvellements)
  - Téléphonie du Centre de Relations Clients
  - Téléphonie administrative (softphonie).
- Poste de travail : aux côtés de la technicienne référente sur ce périmètre, contribuer au maintien à jour du parc des postes de travail (montées de versions, renouvellements, mises à jour et correctifs (patch management).
- Microsoft 365 : contribuer à l'administration courante des services (dont les services Outlook), gestion des comptes utilisateurs (dont les licences M365), support et dépannage sur la suite O365 (Teams, OneDrive, ...).
- Systèmes & Réseaux : contribuer à la supervision (Gestion des Événements - GDE) et à la maintenance préventive des infrastructures serveurs et réseaux (Gestion des changements – GDC).
- Gestion des habilitations : participer à la gestion des droits d'accès et des habilitations pour les nouveaux arrivants, les départs et les changements de poste, en lien avec les processus RH.
- Gestion du parc matériel et logiciel : contribuer à la tenue à jour du parc (inventaires, commandes et réapprovisionnements, cycles de vie des équipements, gestion du stock).



# TECHNICIEN(NE) SUPPORT ET EXPLOITATION IT

## Sécurité IT :

- Intervenir sur les processus ITIL (GDI, GDP, GDC - Gestion des Changements, GDE) en lien avec les événements et incidents de cybersécurité, sous la supervision du chef de projet IT référent sur ce domaine.

## Profil recherché

### Formation & expérience :

- Formation : Bac+2/3 en Informatique (orientation Systèmes, Réseaux & Télécoms)
- Expérience : 3 à 5 ans minimum sur un poste similaire (support N1/N2, technicien système/réseau/téléphonie) acquise idéalement au sein d'une petite ou moyenne structure.

### Compétences techniques :

- Expérience en gestion d'un périmètre de téléphonie (MDM, parc de smartphones, softphonie, téléphonie en mode SAAS).
- Maîtrise des environnements Microsoft Windows et des outils bureautiques Microsoft 365.
- Connaissances en administration réseau (TCP/IP, LAN, WLAN, VPN).
- Outils : ITSM (outil de ticketing tel que GLPI), supervision (Centreon), scripting (PowerShell)
- Sécurité : MFA, EDR/antivirus, chiffrement disque (BitLocker), patch management, sauvegardes poste/serveur

### Qualités personnelles :

- Rigueur et organisation : aptitude à prioriser les tâches et à travailler avec méthode (connaissance des bonnes pratiques ITIL appréciée).
- Sens du service : orienté(e) utilisateur, vous savez faire preuve d'écoute, de pédagogie et de patience.
- Esprit d'équipe et autonomie : vous jonglez entre urgences utilisateurs et tâches planifiées, dans une petite équipe.
- Capacité à documenter et à améliorer en continu (procédures, bases de connaissances).

## Classification

- Statut : AM
- Coefficient : G3

Envoi des candidatures par mail : [recrutement@sa-patrimoine.com](mailto:recrutement@sa-patrimoine.com)