



# TECHNICIEN(NE) SUPPORT INFORMATIQUE

CDI  
Melun



Les Foyers de Seine et Marne, société privée d'intérêt général se donnant pour mission de créer et maintenir une offre d'habitat et de cadre de vie pour un public aux besoins spécifiques, recrute un(e) **Technicien(ne) support informatique**.

Si vous êtes professionnel, enthousiaste, désireux de résoudre des problèmes informatiques et d'aider les utilisateurs à optimiser leur utilisation des technologies, cette offre d'emploi est faite pour vous.

## PRINCIPALES ACTIVITÉS

- Fournir une assistance technique de premier niveau aux utilisateurs internes concernant les problèmes matériels et logiciels, y compris les systèmes d'exploitation, les applications, les périphériques et la téléphonie.
- Diagnostiquer et résoudre les problèmes informatiques, qu'il s'agisse de pannes matérielles, de problèmes de connectivité réseau ou de questions logicielles.
- Assurer l'installation, la configuration et la mise à jour des logiciels, matériels et équipements informatiques, ainsi que leur maintenance préventive.
- Gérer les demandes d'assistance et les incidents via un système de suivi des tickets GLPI, en garantissant une résolution efficace et en respectant les délais fixés.
- Collaborer avec les autres membres de l'équipe informatique pour résoudre les problèmes complexes et améliorer les processus de support.
- Former les utilisateurs sur l'utilisation des logiciels et des applications, et fournir des conseils techniques appropriés.
- Maintenir une documentation précise des procédures d'assistance et des solutions de dépannage pour faciliter la résolution rapide des problèmes futurs.
- Suivre les tendances technologiques et les avancées dans le domaine de l'informatique pour rester à jour sur les meilleures pratiques et les nouvelles solutions.

## PROFIL RECHERCHÉ

- Bac +2, en systèmes d'information ou dans un domaine connexe est préférable.
- Expérience préalable en tant que technicien support informatique ou dans un rôle similaire.
- Connaissance approfondie des systèmes d'exploitation (Windows, Windows server, Linux, VMWare, Android, macOS, Active Directory) et des logiciels couramment utilisés.
- Facilité d'adaptation aux applications métiers : Ikos (Erp de la société Sopra Steria), produits Salvia Développement et Sage.
- Compétences solides en dépannage matériel et logiciel.

- Familiarité avec les réseaux informatiques, les protocoles de communication, les technologies sans fil, les outils mobiles (téléphonie...) et la téléphonie fixe.
- Connaissance des bases de données.
- Capacité à communiquer efficacement avec les utilisateurs de tous les niveaux de compétences techniques.
- Aptitude à travailler de manière autonome et à résoudre les problèmes de manière proactive.
- Souci du détail et capacité à gérer plusieurs tâches simultanément.

## **INFORMATIONS PRATIQUES**

Localisation : Melun

Télétravail : 1 jour/semaine

Date d'embauche : immédiate

Envoi des CV et lettre de motivation à Mme Chrystel Basquin, Responsable des Ressources humaines, [recrutement@fsm.eu](mailto:recrutement@fsm.eu)