Fiche de Poste: Technicien Support Informatique

## Intitulé du poste

Technicien Support Informatique

## Rattachement hiérarchique

Responsable IT

## Localisation

Monaco

## Missions principales

Le technicien support informatique est en charge de l’assistance technique auprès des utilisateurs sur l’ensemble des sites de l’entreprise. Il intervient sur les incidents matériels, logiciels et réseaux, tout en assurant un bon niveau de service et de réactivité.

## Activités principales

* Prendre en charge les demandes d’assistance des utilisateurs
* Diagnostiquer et résoudre les incidents liés aux postes de travail (Windows majoritairement, Mac occasionnellement)
* Assurer le support de niveau 1 et 2 (bureautique, périphériques, applications métier)
* Gérer les connexions réseau local (LAN, Wi-Fi), imprimantes, téléphonie IP, etc.
* Participer à l’installation, la configuration et la maintenance du matériel informatique
* Contribuer à la gestion du parc informatique (suivi, inventaire, mises à jour)
* Appliquer les bonnes pratiques en matière de sécurité informatique (mots de passe, antivirus, droits d’accès, etc.)
* Escalader les incidents complexes vers les équipes compétentes si nécessaire
* Rédiger et mettre à jour la documentation technique et les procédures utilisateurs

## Compétences requises

## Savoirs techniques

* Bonne maîtrise de Windows 10/11 et de la suite Microsoft 365
* Notions sur macOS (utilisation, support basique)
* Connaissances en réseaux (TCP/IP, DHCP, DNS, VLAN, Wi-Fi)
* Premières notions en cybersécurité (gestion des droits, sécurité des postes, antivirus)
* Capacité à diagnostiquer des pannes matérielles et logicielles
* Connaissance d’un outil de ticketing (GLPI)

## Savoir-faire

* Sens du service et de la relation utilisateur
* Bonne capacité d’analyse et de résolution de problèmes
* Autonomie dans les interventions sur site
* Rigueur et sens de l’organisation
* Capacité à rédiger des comptes rendus clairs

## Savoir-être

* Bon relationnel
* Réactivité et calme face à l’urgence
* Esprit d’équipe

## Profil recherché

* Bac/ Bac +2 en informatique (BTS SIO, DUT informatique ou équivalent)
* Une première expérience en support informatique est un plus