

FICHE DE POSTE

Poste

TECHNICIEN(NE) D'INFRASTRUCTURE

Mission

Rattaché(e) à la Direction Informatique Logistique et Qualité, les principales missions sont :

- d'assurer l'assistance aux utilisateurs,
- d'assurer l'installation de solutions matérielles, logicielles, et progiciels référencées par la direction,
- d'assurer la gestion et l'administration des serveurs en liaison avec l'administrateur d'infrastructure et d'assurer la continuité de service sur les tâches mineurs d'administration des serveurs.

Activités Principales

1/ Gestion du parc informatique (180 Pcs, 21 imprimantes) :

- Gérer l'installation, la configuration et le déploiement des postes de travail (PC, périphériques, logiciels).
- Assurer la mise à jour et la maintenance des équipements informatiques.
- Participer à l'inventaire matériel et logiciel et veiller à la bonne gestion des stocks.

2/ Gestion des tickets d'incidents :

- Assurer la réception, le diagnostic, et le traitement des tickets via l'outil de gestion des incidents (GLPI).
- Résoudre les incidents techniques dans le respect des délais de résolution et assurer une communication claire avec les utilisateurs.
- Escalader les incidents complexes vers les équipes spécialisées si nécessaire.
- Participer à l'analyse des incidents récurrents pour améliorer la qualité de service.
- Participer à la veille technologique.

3/ Support utilisateur et assistance :

- Assurer l'assistance de premier et second niveau aux utilisateurs, en présentiel ou à distance.
- Rédiger des procédures et documentations techniques pour le support et l'assistance des utilisateurs.
- Participer à la formation des utilisateurs pour favoriser leur autonomie.

4/ Back-up de l'administrateur d'infrastructure :

- Assister l'administrateur dans la gestion et le suivi de l'infrastructure réseau et des serveurs.
- Assurer le support sur les serveurs, les réseaux et la sécurité en l'absence de l'administrateur d'infrastructure.
- Participer aux projets d'évolution de l'infrastructure et à leur déploiement (mises à jour, virtualisation, etc.).

Ces missions ne sont pas exhaustives et pourront évoluer selon les besoins de l'entreprise.

Rattachement hiérarchique

Le (la) technicien(ne) d'infrastructure est rattaché(e) au Responsable infrastructure et data.

Profil

- Bonne connaissance des systèmes d'exploitation Windows 11 et 2022 Server.
- Maîtrise de l'outil de ticketing GLPI.
- Notions de virtualisation (Nutanix, RDP) et de sauvegarde.
- Capacité à rédiger des documentations techniques et des rapports d'intervention.
- Capacité à gérer des situations d'urgence et à respecter les délais de traitement.
- Sens du travail en équipe, collaboration étroite avec les autres membres du service IT.
- Bonne écoute et sensibilité aux besoins des utilisateurs.
- Autonomie et polyvalence : Aptitude à travailler de manière autonome, capacité à s'adapter à des missions variées.

Rémunération

- Statut FPT : Agent de catégorie C
- Accord d'entreprise : Catégorie 2 niveau 1