

OFFRE D'EMPLOI

Développement Informatique Bac+3 en Alternance H/F

Informaticien Support Assistance - Utilisateurs H/F [EURO-INFORMATION PRODUCTION](#)

Strasbourg - 67

CDI

Télétravail partiel

Bac +2

Bac +3, Bac +4

Bac +5

Banque • Assurance • Finance

Les missions du poste

La vitalité de notre organisation et le dynamisme de nos résultats, nous incite à poursuivre notre développement au service de l'économie réelle, pour une croissance responsable et durable.

Afin de renforcer notre équipe nous sommes à la recherche d'un/une Informaticien support assistance (H/F).

Vos missions

La fonction Support Technique Utilisateurs est le point d'entrée des services informatiques pour prendre en charge les questions et incidents techniques en provenance des services d'assistance utilisateurs et issus des remontées du groupe, des partenaires et clients.

Ces sollicitations concernent toute l'infrastructure technique (postes de travail, imprimantes, automates, production informatique, réseau, téléphonie et applications informatiques...)

L'équipe de support est multi-sites et composée de 60 personnes réparties sur 5 sites physiques.

Au sein d'une équipe composée d'une dizaine de personnes, vos principales missions seront :

- D'assurer un rôle de Support
- Au travers d'un outil de ticketing, vous prenez en charge les incidents et anomalies de fonctionnement et en assurez le suivi jusqu'à la complète résolution
- Vous assurez également la réalisation de création de lignes téléphoniques, d'installation de logiciels et la mise à jour de certificat.
- Vous garantisiez de par vos actions la qualité de service proposée par Euro-Information
- De réaliser le Pilotage et la Supervision de l'infrastructure
- Vous traitez les alertes, à partir d'une console de supervision, du réseau agence, des applicatifs, des infrastructures IT de nos Datacenters dans le respect des procédures élaborées conjointement avec les équipes de niveau 3 (Production, Systèmes et Réseaux, Etudes et développements)
- Vous intervenez au plus vite en mobilisant les équipes concernées, vous coordonnez et animez la résolution de l'incident au plus vite
- Votre sens de l'analyse et votre rigueur vous permet d'associer des événements/alertes pour être pro actif dans l'identification de la root cause des incidents.
- De gérer des Projets
- Vous ferez évoluer les procédures (Mise à jour, écriture de procédure, ...)
- Vous participez aux évolutions des outils du support nécessaires
- Vous ferez l'interface avec nos fournisseurs et assurerez le suivi de la qualité produite par ces derniers.
- Vous serez force de proposition, en vous basant sur des analyses qualitatives et votre expérience, pour contribuer à l'amélioration de la qualité du service rendu.

Ce que vous allez vivre chez nous

Concrètement nos collaborateurs et nos collaboratrices bénéficient :

- D'une rémunération fixe versée sur 13 mois
- De 29 jours de congés payés et jusqu'à 23 jours de RTT par an
- D'une prime de participation et d'intéressement pouvant atteindre jusqu'à 2 mois de salaire en fonction des résultats du groupe
- D'un accord permettant jusqu'à 2 jours de télétravail/semaine
- D'un plan épargne entreprise (PEE), d'un plan épargne retraite collectif (PERECOL) et d'un compte épargne temps (CET)
- D'une participation aux frais de transports en commun jusqu'à 75 % ou d'une prime mobilité douce (cyclistes, covoiturage)
- D'un régime de retraite supplémentaire (PERO) prise en charge à 100 % par l'employeur après 12 mois d'ancienneté
- D'un plan de formation ambitieux et d'un accompagnement tout au long de la carrière
- D'une convention collective avantageuse et d'un ensemble de mesures complémentaires (parentalité, handicap et proches aidants, égalité professionnelle, ...)

PROFIL RECHERCHE

Titulaire d'un Bac +3 en informatique.

Vous avez de bonnes connaissances sur les plateformes techniques et avez un goût prononcé pour la technologie.

Votre maîtrise de l'anglais doit pouvoir vous permettre de répondre à des sollicitations téléphoniques.

Vous avez de réelles qualités relationnelles, le sens du service ainsi qu'un souci de qualité ?

Vous disposez de bonnes qualités d'analyse et de diagnostic ?

Le poste basé à Strasbourg est à pourvoir dès que possible en CDI.

<https://app-capfinancials-com.bases-doc.univ-lorraine.fr/company/322190109>