



DUOTECH RECRUTE EXPRESSEMENT

DEUX TECHNICIENS SUPPORT CLIENT & SERVICES MANAGES F/H

Descriptif du poste

Une création de poste faisant suite au lancement d'une nouvelle stratégie en forte croissance. Le projet de recrutement, s'inscrit dans le développement de nos services à forte valeur ajoutée autour des Services Managés. Notre équipe d'ingénieurs techniques propose une démarche de conseil et de suivi autour des solutions des partenaires suivantes : HP + WATCHGUARD + SOPHOS + MICROSOFT + LENOVO + FUJITSU + VADE-SECURE + BITDEFENDER + BEEMO. Vous serez rattaché(e) au responsable du service infrastructure & réseau.

Ce poste vous offre l'opportunité de réaliser un travail utile en offrant aux clients une assistance d'exception. Chez DUOTECH, chaque nouvelle idée peut rapidement se transformer en produits, services et expérience client extraordinaire. Ajoutez de la passion et de l'implication à votre travail, et rien ne vous sera impossible.

- **Vous avez une réelle capacité à résoudre les problèmes et à tisser des liens avec les clients,**
- **Vos connaissances et votre passion pour la technologie dépassent leurs attentes,**
- **Vous adorez comprendre comment fonctionnent les choses et savez identifier le problème quand quelque chose ne va pas.**

Définition du métier de technicien support-client & Services Managés

Vos compétences de communication sont excellentes à l'écrit comme à l'oral. Vous savez établir des priorités et gérer votre temps efficacement. Vous savez mener plusieurs tâches de front sur différents systèmes et dans différentes applications pour analyser, isoler et résoudre de nombreux problèmes techniques complexes. Vous créez facilement des liens, expliquez patiemment les solutions étape par étape et adaptez votre approche en fonction des besoins de chaque client. Votre travail ne consiste pas seulement à résoudre des problèmes techniques, mais aussi à offrir une expérience client incroyable.

Synthèses des activités prioritaires :

- Suivi des indicateurs de supervisions,
- Prise en charge des tickets de niveau-1 et solution de problème,
- Gestion, affectation des tickets de niveau-2 ou escalade en cas de problème,

Vos compétences et votre parcours

De formation supérieure en administration et sécurité des systèmes et réseau, vous avez une première expérience dans les métiers informatiques, en particulier dans la gestion d'un service support utilisateur.

- **Vous disposez de connaissance approfondie de l'architecture matérielle d'un poste de travail,**
- **Vous avez des notions de base sur les configurations usuelles, systèmes et outils bureautiques**
- **Vous maîtriser la configuration des architectures Serveurs et en téléphonie sur IP**
- **Anglais : expression écrite et orale**

Vous avez par ailleurs une bonne compréhension des processus et des organisations des entreprises. Vous aimez travailler en équipe. Autonome, pugnace, doté d'un excellent relationnel, vous avez un goût prononcé pour les défis et le développement.

Vos missions seront les suivantes

- Prendre en charge les demandes d'assistances
- Contrôler l'ordre des priorités « urgent / important » lors de son diagnostic
- Analyser, hiérarchiser, résoudre ou planifier les demandes
- Assurer la prise en charge et le suivi du matériel en atelier
- S'appliquer à remplir l'administratif lié à sa mission
- Informer les clients du suivi de sa demande
- Organiser et suivre les interventions sous garantie constructeurs
- Participer à la veille des services managés
- Générer des actions correctives si nécessaire
- Maintenir à jour les documentations techniques le cas échéant
- Être générateur et prescripteur d'activité commerciale

Pour réaliser son activité dans des conditions optimales, le technicien support devra utiliser les outils internes (logiciel de ticketing, les plateformes de nos fournisseurs, les outils collaboratifs Teams, etc.). Il participe aux réunions de service, et collabore avec l'ensemble de l'équipe à l'animation du service.

Entreprise

La société DUOTECH est une ESN en plein développement. A travers notre projet de transformation Digitale, nous visons les 10 000 000 € de CA pour les 5 prochaines années. Rejoignez une entreprise spécialisée dans les univers de l'Infrastructure & réseau, des télécoms, des solutions de gestion ERP, dans la sécurité des systèmes d'information, de la digitalisation des processus des entreprises. Après 25 années d'existence, nous intervenons auprès de plusieurs centaines d'entreprises implantées sur les départements, 79, 17, 37, 86, 49, 85 et 44. Nos équipes, composées d'une trentaine de personnes, évoluent dans un état d'esprit volontaire, dynamique et orienté clients.

Salaire & Prise de poste & Expérience & Statut & Déplacement

Ce poste est proposé en CDI pour une rémunération fixe selon expérience, à cela des tickets restaurant et des primes d'activité. Prise de poste : Dès que possible. Expérience : Minimum 3 ans. Statut du poste : Agent de maîtrise statut Etam Cadre du secteur privé. Déplacement : Siège de l'entreprise et sur les agences. Télétravail : Partiel possible pour les activités administratives.

Contact : sbrossard@duotech.fr

Stéphane BROSSARD – Directeur technique service infra