

Technicien de support informatique vip (H/F)


75013 PARIS [Accéder à l'annonce en ligne](#)

 Contrat de travail temporaire

 Temps plein

 Dès que possible

 Ouvert aux personnes en situation de handicap

 Durée : 12 mois

L'entreprise

Actual Talent est le spécialiste européen en Acquisition et Évaluation de talents d'Actual group, 5e acteur de l'emploi et du travail en France.

Depuis plus de 20 ans et au travers de nos 22 bureaux, nos consultants experts par métiers (Sales, Ingénierie, IT/Digital, Support) accompagnent entreprises et candidats avec des modalités contractuelles sur mesure : CDI, CDD, Intérim, Freelance, Management de transition, Prestation de services.

L'intérim devient une véritable opportunité : une porte ouverte vers de nouvelles expériences, des missions enrichissantes et une flexibilité adaptée aux besoins de chacun.

Notre équipe spécialisée en informatique recrute pour son client, (ESN Situé dans les hauts de seine ou Paris 13), un Technicien de support de proximité VIP F/H pour une mission en intérim de 12 mois.

Le poste

Missions et Responsabilités Principales

Support VIP et Résolution d'Incidents (N1/N2)

Prendre en charge de manière prioritaire les incidents et demandes des utilisateurs VIP, de l'enregistrement jusqu'à leur résolution. Assurer un support de proximité y compris en Flex Office, kiosque, ou salles de réunion. Diagnostiquer et résoudre les problèmes liés aux applications, performances, réseau, et messagerie. Assister les utilisateurs sur les systèmes d'exploitation (Windows/macOS), la bureautique (Office 365) et les équipements mobiles. Réaliser le diagnostic, l'analyse et l'orientation vers les groupes de supports N2/N3 si nécessaire.

Gestion du Parc et du Cycle de Vie

Installer, configurer, et maintenir les postes de travail VIP (Masterisation,

Masterisation/Installation de nouveaux postes, onboarding/offboarding). 789

Gérer les équipements Apple (MacBook, iPhone, iPad) via les outils de gestion associés (ex: JAMF, Intune, iTunes). Gérer les identités et accès utilisateurs via des outils comme Active Directory, Microsoft Entra ID / Azure AD. Assurer le suivi des mouvements de biens (traçabilité) et la gestion des stocks dans l'outil de gestion de parc (ex: GLPI).

Documentation et Qualité de Service

Gérer les tickets ITSM (incidents et requêtes de service) via l'outil de ticketing (ex:

ServiceNow, GLPI, Jira). Rédiger et mettre à jour les procédures VIP. Être engagé dans un processus global de Qualité de service et mesurer le niveau de satisfaction utilisateur.

Environnement Technique Courant

Systèmes d'exploitation : Windows 10/11, Mac OS/iOS. Bureautique & Collaboration : MS

Office 365 (Outlook, Teams, OneDrive). Outils de Gestion de Parc/MDM : SCCM, MS Intune, JAMF.

Le profil recherché

Profil et Qualités Requises

Expérience et Formation :

Bac+2 ou équivalent. Minimum 2 à 5 ans d'expérience dans l'assistance utilisateur, dont 3 ans minimum sur un poste de support de proximité VIP.

Savoir-Être et Qualités Professionnelles :

Goût prononcé et sens du service développé. Excellente présentation, élocution et tenue vestimentaire adaptée à un contexte exigeant. Rigoureux(se), organisé(e) et méthodique. Autonome, proactif(ve) et disponible. Très bon relationnel, avec des aptitudes à la pédagogie et au conseil.

Compétences Linguistiques :

Anglais bilingue/courant, ou Anglais B2 minimum (nécessaire pour la documentation IT et le support).