

Administrateur systèmes et réseaux (H/F)

54320 MAXEVILLE [Accéder à l'annonce en ligne](#)


 Contrat de travail temporaire

 Dès que possible

 Durée : 6 mois

 Temps plein

 Ouvert aux personnes en situation de handicap

 € 16.48 / Heure

L'entreprise

Entreprise spécialisée dans la conception de luminaires pour l'éclairage public dans le Grand EST

Le poste

Rattaché(e) au Responsable du Support Informatique, vous assurez le premier niveau de contact auprès des utilisateurs pour la prise en charge de leurs demandes et la résolution de leurs incidents.

Vos missions principales :

- Assistance aux utilisateurs : Assurer le support informatique de niveau 1 par téléphone, incluant le diagnostic initial et l'assistance à distance.
- Gestion des sollicitations : Enregistrer et traiter les demandes et incidents dans l'outil de gestion des tickets Zammad, en veillant au respect des engagements de service (SLA).
- Résolution technique : Diagnostiquer et corriger les incidents courants liés à l'environnement Windows 11, à la suite Microsoft 365 (Office 365), au parc d'imprimantes et aux problématiques réseau de premier niveau.
- Escalade des dossiers : Transférer les incidents complexes vers les équipes de niveau supérieur (N2/N3) ou les prestataires externes en transmettant toutes les informations requises.
- Suivi de la supervision : Surveiller les alertes générées par l'outil Zabbix et les relayer auprès des services concernés.
- Capitalisation : Participer à la rédaction des procédures et documenter les résolutions afin d'enrichir la base de connaissances.

Conditions du poste :

- Expérience : 1 à 3 mois d'expérience professionnelle dans le domaine du support.
- Rémunération : Horaire de 16,48 € / h, variable selon le profil.
- Horaires : Horaires variables planifiés sur les plages suivantes : entre 8h00 et 9h00, entre 11h45 et 13h45, et entre 16h30 et 18h30.
- Contrainte horaire : Possibilité d'assurer des périodes d'astreinte.

Le profil recherché

Compétences techniques attendues :

- Bonne maîtrise opérationnelle de Windows 11 et des outils de la suite Microsoft 365 (Office 365).
- Première expérience acquise dans le support utilisateurs et l'utilisation d'un outil de ticketing (idéalement Zammad ou équivalent).
- Connaissances de base concernant les réseaux informatiques (TCP/IP, DNS, Wi-Fi, connectivité).
- Notions générales en supervision informatique (compréhension des alertes émises par Zabbix appréciée).
- Connaissance des bonnes pratiques du référentiel ITIL et de la gestion des SLA.