

Technicien de proximité kiosque (H/F)

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

 Contrat de travail temporaire

 Dès que possible

 Durée : 24 mois

 Temps plein

 Ouvert aux personnes en situation de handicap

 € 28000 / An

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 IT recrute pour son client, (ESN pour client final sur Paris 13ème secteur bancaire), un Technicien de Proximité Kiosque F/H pour une mission en intérim de 12 mois.

Le poste

Support utilisateurs N2

- Accueillir les utilisateurs au kiosque IT et prendre en charge leurs demandes.
- Diagnostiquer et résoudre les incidents informatiques de niveau 2.
- Assurer le support sur les postes de travail Windows et les environnements bureautiques.
- Traiter les incidents liés aux logiciels, applications, périphériques et équipements informatiques.
- Réaliser les interventions directement sur le poste de l'utilisateur.
- Accompagner et conseiller les utilisateurs dans l'utilisation des outils informatiques.
- Escalader les incidents complexes vers les équipes spécialisées (N3, systèmes, réseaux, applications, sécurité).

Gestion du poste de travail

- Installer, configurer et remplacer les postes de travail et périphériques.
- Effectuer les opérations de maintenance et de dépannage matériel et logiciel.
- Gérer les incidents liés aux écrans, stations d'accueil, claviers, souris, imprimantes, téléphones, etc.
- Participer au déploiement et au renouvellement du parc informatique.
- Assurer la préparation et la remise des équipements aux utilisateurs.
- Effectuer les opérations de brassage ou de raccordement simples selon les procédures en vigueur.
- Gestion des incidents et demandes
- Enregistrer et mettre à jour les tickets dans l'outil ITSM.
- Qualifier, prioriser et suivre les incidents et demandes.
- Respecter les SLA et les procédures de support définies.
- Assurer le suivi des incidents jusqu'à leur résolution.
- Documenter les actions réalisées et les solutions apportées.
- Identifier les incidents récurrents et proposer des actions d'amélioration.
- Gestion des équipements
- Assurer le suivi du matériel informatique confié aux utilisateurs.
- Participer à la gestion du stock du kiosque.
- Effectuer les inventaires et mettre à jour la base de gestion du parc.
- Gérer les échanges et retours de matériel.
- Veiller au respect des procédures de sécurité et de gestion des équipements.
- Environnement technique

Le technicien pourra être amené à intervenir sur :

- Windows 10 / Windows 11
- Microsoft 365
- Active Directory / Azure AD ou Entra ID
- Intune / outils de gestion du poste de travail
- Outils ITSM et ticketing
- Réseaux LAN / Wi-Fi diagnostic de premier niveau
- VPN et accès distants
- Imprimantes et périphériques
- Smartphones et équipements mobiles
- Outils de prise en main à distance
- Matériel informatique : PC, écrans, stations d'accueil et périphériques

Compétences requises

- Compétences techniques
- Bonne maîtrise de l'environnement Windows.
- Bonne connaissance de Microsoft 365.
- Maîtrise du diagnostic matériel et logiciel.
- Connaissances de base en réseau : IP, DNS, DHCP, Wi-Fi, VPN.
- Connaissance d'Active Directory et/ou Entra ID.
- Expérience avec un outil de gestion des incidents (ServiceNow, EasyVista, GLPI, Jira Service Management, etc.).
- Capacité à réaliser un diagnostic méthodique et à résoudre des incidents N2.
- Compétences comportementales
- Excellent sens du service et de la relation utilisateur.
- Bon relationnel et sens de la communication.
- Écoute, patience et pédagogie.
- Autonomie et capacité à prendre des initiatives.
- Rigueur dans le suivi et la documentation des tickets.
- Esprit d'équipe.
- Bonne gestion des priorités et du stress.
- Présentation professionnelle adaptée à un environnement d'entreprise.

Le profil recherché

Pour rejoindre nos équipes en tant que Technicien informatique (h/f), nous recherchons un professionnel qualifié possédant un niveau d'études Bac +3/4 (Licence ou Master 1). Votre expertise technique sera appuyée par une expérience significative de 3 à 5 ans dans le domaine.

Le candidat idéal fait preuve d'une réelle capacité d'analyse et d'une grande rigueur dans le diagnostic et la résolution de pannes informatiques. Doté d'un excellent sens du service client, vous savez accompagner les utilisateurs avec pédagogie et réactivité. Votre maîtrise des environnements systèmes et réseaux, associée à votre autonomie, vous permettra d'assurer une gestion optimale du parc informatique au quotidien.