

# La CMA recrute

*Technicien Support F/H*

*Pour la Direction Systèmes d'Informations*



Les Chambres de Métiers et de l'Artisanat, en constante transformation, se réinventent chaque jour pour toujours mieux répondre aux attentes de la jeunesse, des néo-entrepreneurs, des entreprises artisanales et des collectivités.

Notre raison d'être : faire naître les passions, faire grandir les compétences, faire grandir les projets, faire grandir les entreprises, faire grandir les territoires. Une ambition forte qui constitue autant de chances à saisir, des opportunités pour être utile, pour donner du sens à son travail, au service d'une communauté clé de l'économie française : l'artisanat, qui incarne l'authenticité, la convivialité, la qualité et la proximité.

Fort de nos 680 collaborateurs et de notre présence historique dans les territoires, nous vous offrons des opportunités de carrières, au sein d'un environnement en pleine mutation, qui mêle intérêt général et performance économique.

Aussi, afin d'accompagner la forte dynamique de l'artisanat, la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de Région Auvergne-Rhône-Alpes recrute un Technicien Support F/H pour la Direction Systèmes d'Informations.

## Missions

La DSI de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat Auvergne-Rhône-Alpes est organisée autour de 3 pôles pour assurer ses missions : un pôle applications, un pôle infrastructure et un pôle support aux utilisateurs.

Le pôle support intervient auprès de 680 utilisateurs répartis sur 13 sites principaux regroupant sauf exception, de 20 à 100 utilisateurs, et 10 sites secondaires hébergeant de 2 à 5 utilisateurs.

Sous l'autorité hiérarchique du Directeur régional Systèmes d'Informations et en lien étroit avec l'ensemble de l'équipe, vous avez la charge d'assurer le support aux utilisateurs et de participer aux projets ou aux tâches de maintenance programmée de l'infrastructure du SI.

A ce titre, vos missions principales seront les suivantes :

- **Prendre en compte, qualifier, diagnostiquer et résoudre des incidents de niveau 1 ou 2 et notamment :**
  - Répondre aux demandes des utilisateurs
  - Diagnostiquer à distance un dysfonctionnement informatique matériel ou logiciel
  - Identifier les phases d'intervention et les ressources nécessaires à la résolution d'un dysfonctionnement
  - Guider l'utilisateur dans la démarche de résolution ou prendre le contrôle du système à distance
  - Changer ou réparer un élément ou un ensemble défectueux
  - Configurer le poste de travail aux besoins de l'utilisateur et effectuer les tests de fonctionnement
  - Renseigner les supports de suivi d'intervention
- **Assister les utilisateurs au quotidien**
- **Installer et maintenir du matériel informatique**
- **Assurer la mise à jour et le paramétrage des applicatifs et des matériels existants**
- **Mettre à jour des procédures**
- **Réaliser des guides d'utilisation et former les utilisateurs**

- **Vous serez également amené(e) en fonction des besoins à participer aux projets ou aux tâches de maintenance programmées de l'infrastructure du SI :**
  - Travailler en binôme avec un administrateur
  - Délivrer dans les délais
  - Assurer le reporting des travaux réalisés

## Profil

Titulaire d'un Bac+2 de type BTS ou DUT informatique, vous présentez une première expérience en support poste de travail :

- Connaissance de l'architecture matérielle d'un poste de travail
- Connaissances générales des différentes architectures réseau : LAN, WLAN, WAN
- Connaissances générales réseau : Ethernet, TCP/IP, DNS, Routage, VLAN
- OS Serveurs : Windows serveur 2008, 2012
- Connaissance de base sur les rôles et fonctionnalités serveurs Microsoft : Active Directory, DNS, Remote Desktop Service
- OS Poste de travail : Windows 7, 8, 10
- Outils de communication : Exchange 2010, protocole SMTP, IMAP et POP
- Outils bureautiques : Office 365, Microsoft Office 2010 et versions ultérieures, Adobe Reader, navigateur internet

Une première expérience dans l'utilisation d'un outil de ticketing serait appréciée.

Vous êtes titulaire du permis B.

Vous savez détecter et diagnostiquer les problèmes systèmes et réseaux. Doté(e) d'un esprit d'analyse, du sens du service et d'une bonne écoute, vous conduisez les entretiens d'assistance par téléphone. Organisé(e), rigoureux(se), réactif(ve) et autonome, vous savez utiliser les outils de support à distance, vous respectez et mettez à jour les procédures. Bon(ne) communicant(e), vous partagez et diffusez les informations auprès des utilisateurs et avec l'équipe.

Vous vous adaptez à l'évolution technologique et assurez un reporting de votre activité.

## Conditions du poste

- CDD 12 mois
- Statut Maitrise
- Prise de poste en juin 2022
- Rémunération à définir selon profil et expérience
- Lieu d'affectation : 10 rue Paul Montrochet 69002 Lyon
- Tickets Restaurant
- Mutuelle entreprise
- Prise en charge à 50% de l'abonnement transport hebdomadaire ou mensuel

## Modalités de candidature

Direction des Richesses Humaines - Chambre de Métiers et de l'Artisanat de Région Auvergne-Rhône- Alpes

**Adresser votre candidature par courriel :**

**[recrutement@cma-auvergnerhonealpes.fr](mailto:recrutement@cma-auvergnerhonealpes.fr)**

Ensemble, faisons grandir l'Artisanat