# Technicien télémaintenance

Rejoignez-nous ! Filiale historique de la société FMI, acteur majeur de l'infogérance auprès des PME/PMI. Avec un sens fort de l'engagement et de la proximité, les équipes CORAMI prennent en charge les demandes et les incidents dans le périmètre technique des services infogérés. Dans le cadre de son développement, CORAMI recrute et a besoin de votre talent !

Un poste de Technicien télémaintenance est à pourvoir.

Mêler votre dynamisme et vos ambitions à ceux de l'entreprise et rejoignez une équipe engagée.

## POSTE ET MISSIONS

- **ASSISTANCE UTILISATEURS – CLIENTS** :
  - ✓ Participer à la qualification, au diagnostic et à la résolution des incidents et au traitement des demandes remontés par les utilisateurs (téléphone / extranet / Emails).
  - ✓ Accompagner par téléphone et ou prendre le contrôle à distance pour traiter incidents et demandes.
  - ✓ Poser un diagnostic sur la panne le plus rapidement et le plus efficacement possible en cas de dysfonctionnement signalé par l'utilisateur.
  - ✓ Résoudre ou escalader les incidents vers une intervention de techniciens sur site ou à destination du niveau supérieur (Ingénieurs IT / Administrateurs / Chefs de Projets).
  - ✓ Réalisation de tests de bon fonctionnement selon la demande de l'utilisateur.
  - ✓ Enregistrer et renseigner précisément dans l'outil FMI de suivi des interventions toute remontée d'incidents et de demandes.
  - ✓ Alimenter et mettre à jour la base de connaissance.
  - ✓ Reporting de l'activité.
  - ✓ Assurer une communication claire et efficace auprès du client, de l'utilisateur et des équipes techniques FMI.
  - ✓ Conseiller les utilisateurs aux bonnes pratiques de l'informatique.

- **CONCEVOIR, DEVELOPPER, ANIMER LA BASE DE CONNAISSANCE HOTLINE FMI**
  - ✓ Qualification, conception, développement de la Base de Connaissance à destination des collaborateurs de l'exploitation FMI.
  - ✓ Animer l'utilisation et l'alimentation de cette Base de Connaissance.
  - ✓ Connaitre les solutions technologiques proposées par FMI.

## PROFIL NECESSAIRE POUR OCCUPER LE POSTE

**Formation / Expérience :** BAC+2 dans le domaine et/ou expérience de 1 an minimum sur un poste similaire

**Compétences requises :**

- Sens du service et de l'engagement.
- Bon communiquant, maitrise du français, notamment à l'oral
- Rigoureux, dynamisme, autonomie et réactivité.
- Qualité d'écoute, d'observation et d'analyse.
- Maîtrise technique des matériels informatiques (Postes de Travail, portables, périphériques, composant hardware, consommables…) et des logiciels standards (OS, Antivirus, socle technique, outils).
- Connaître les règles de base de sécurité informatique.
- Connaître les principes de l'architecture réseau des clients FMI (LAN-WAN).
- Esprit d'Equipe : à l'écoute des autres, vous vous inscrivez dans une dynamique collective.

## CONDITIONS :

- CDI
- Salaire brut fixe selon le niveau de compétences et l'expérience
- Primes
- Horaire collectif 42h/sem
- Jours de congés supplémentaires
- Complémentaire santé

CV et Lettre de motivation à adresser par mail à **floriane.chevillard@groupe-fmi.fr**