

[Ref 2022-57] TECHNICIEN SUPPORT IT HELPDESK (H/F)

EOS imaging est une société internationale, spécialisée dans les solutions innovantes en imagerie et logiciels pour les soins ostéo-articulaires et la chirurgie orthopédique. La société dédie ses efforts et compétences à l'amélioration des soins ostéo-articulaires via des images médicales moins irradiantes du corps entier en position fonctionnelle, des données patients 2D/3D complètes et précises, et des outils de planification chirurgicale fondés sur l'anatomie réelle, 3D, du patient.

Elle fait partie du groupe Alphatec Spine.

Fières des produits qu'elles développent, les équipes EOS imaging apprécient de travailler dans un environnement dynamique et convivial, où chacun s'investit pour faire avancer les projets en donnant le meilleur de lui-même.

Le poste est basé sur notre site de Paris. Des déplacements sur le site de Besançon occasionnels sont à prévoir.

Au sein du département IT, le/la technicien(ne) support IT Helpdesk est le/la référent(e) technique des utilisateurs internes, prestataires et invités pour les sujets liés au service catalogue du Service Desk : support de proximité, gestion des accès, exploitation des applications métiers ; Il/elle prend également part à des projets de maintenance ou d'intégration.

Rattaché(e) au directeur des systèmes d'information et en relation avec l'équipe IT groupe, il/elle assure le support de niveau 1/2 pour les problèmes clients internes liés aux systèmes d'information d'EOS imaging au sens large. Il/elle participe au transfert de compétences vers les utilisateurs. Il/elle occupe donc un rôle clé pour le bon fonctionnement du service IT et de la satisfaction clients.

Il/elle est autonome, a une bonne aisance à l'orale, comme à l'écrit, un bon esprit d'équipe, un excellent savoir être et une bonne capacité d'analyse et d'écoute. C'est une personne impliquée(e), consciencieuse et autonome.

Les missions sont les suivantes :

- Prise en charge des demandes et incidents des utilisateurs (ITSM Service Now) ;
- Identification et l'analyse des incidents ou l'escalade au groupe support adéquat en cas de non-résolution ;
- Paramétrage, activation et gestion des authentifications des comptes utilisateurs ;

- Installation et maintenance du matériel informatique (postes informatiques, périphériques, matériel réseau) ;
- Exploitation des plateformes de sécurité : MFA, Antivirus, Antispam ;
- Création et mise à jour de procédure interne.

COMPETENCES ET CAPACITES REQUISES

- Excellente maîtrise du standard ITIL, et donc d'un logiciel de tickets ;
- Maîtrise des systèmes d'exploitation Windows 10 et plateforme Microsoft 365 ;
- Maîtrise de l'administration Active Directory (compte, GPO, tâche planifiée...) ;
- Anglais (oral/écrit pour support utilisateur international).

COMPETENCES ET CAPACITES SOUHAITEES

- Maîtrise des langages de scripts (Batch, PowerShell...)
- Maîtrise d'outils réseaux (firewall, antenne wifi...)

FORMATION ET EXPERIENCE

Formation en maintenance informatique niveau BAC ou BAC + 2 ;

Minimum 2 ans d'expérience exercé au sein d'un service de support technique ;

Vous souhaitez rejoindre une entreprise attachée à la qualité de ses produits et au travail collaboratif ? Vous êtes intéressé(e) par le domaine de l'imagerie médicale ? N'hésitez plus et faites-nous parvenir votre candidature sur careers@eos-imaging.com en précisant la référence de l'annonce [Ref 2022-57].