

Offre d'emploi : Technicien de support informatique (H/F)

Filiale du groupe CMA CGM, La Méridionale, compagnie maritime en forte croissance comptant près de 600 collaborateurs, assure un service quotidien de fret et de voyageurs entre la Corse et le continent et entre Tanger et Marseille.

Nous recherchons **un(e) Technicien de support informatique H/F** au sein de notre siège à Marseille.

Vos missions

Sous la responsabilité du Directeur des Systèmes d'Information, vous êtes le premier point de contact des salariés et des services qui demandent une assistance technique. Vous réalisez un premier diagnostic technique. Vous assurez les dépannages à distance ou physiquement. Vous déterminez la meilleure solution en fonction des problèmes remontés.

- Servir de premier point de contact pour les salariés et services qui demandent une assistance technique au téléphone ou par courrier électronique ;
- Réalisation de dépannages à distance par le biais de techniques de diagnostic et des questions pertinentes ;
- Détermination de la meilleure solution en fonction du problème et des précisions fournies par les utilisateurs ;
- Accompagnement des utilisateurs tout au long du processus de résolution de problèmes ;
- Transmettre les problèmes non résolus au personnel d'assistance du niveau supérieur ;
- Fourniture d'informations précises concernant les produits ou les services informatiques ;
- Enregistrement des incidents et des problèmes, ainsi que de leur résolution, dans notre outil de suivi de tickets ;
- Préparation et configuration des postes de travail ;
- Migration vers Microsoft 365.
- Dépannage des systèmes réseaux et wifi à bord des navires à quai.

Vos compétences

- De formation supérieure BAC +2 minimum en informatique, vous justifiez d'une première expérience dans une fonction similaire en support.
- Vous avez une bonne connaissance de Team Viewer, Windows 10 et Microsoft 365
- Vous maîtrisez parfaitement les réseaux informatiques et les logiciels
- La maîtrise de l'anglais technique est souhaitée
- Vous possédez des certifications MCP OU PCS / Intunes

Vos aptitudes et qualités

- Qualités relationnelles pour savoir communiquer avec les différents services
- Faire preuve d'écoute
- Capacité d'adaptation et réactivité
- Sens du service client
- Autonomie, pragmatisme
- Polyvalence