

IT Services & Support Engineer (H/F) - CDI

Posté basé à Clichy la garenne

ARISTID Retail Technology est le leader Français de la transformation digitale de la communication retail. Grâce à sa connaissance historique du secteur de la grande distribution et à ses solutions logicielles dédiées **ARISTID** permet aux grandes enseignes de produire à grande échelle des offres personnalisables et omnicanales.

ARISTID est la référence incontournable du secteur de la communication retail. En plaçant la structuration de la data commerciale au cœur de son métier, **ARISTID** a révolutionné la communication des enseignes en France et accélère son développement sur de nouveaux marchés à l'international.

Missions :

Sous la responsabilité du IT Services & Support Manager, le IT Services & Support Engineer est chargé de fournir un support technique des systèmes informatiques du groupe aux utilisateurs finaux. A ce titre il doit gérer les demandes d'assistance, résoudre les problèmes techniques et gérer la maintenance des systèmes informatiques pour assurer la continuité des activités de l'entreprise.

Dans ce cadre, vos missions seront les suivantes :

- Servir de premier point de contact pour les utilisateurs qui demandent une assistance technique ;
- Diagnostiquer et résoudre les dysfonctionnements matériels, logiciels et réseaux ;
- Déterminer la meilleure solution en fonction du problème et des précisions fournies par les utilisateurs ;
- Guider les utilisateurs dans l'installation, la configuration, l'utilisation des systèmes informatiques et la résolution de problèmes ;
- Enregistrer les incidents via le système de gestion des tickets, les suivre et mettre à jour leur statut en fonction de l'avancée de leur résolution ;
- Prioriser les demandes d'assistance en fonction de leur criticité ;
- Escalader les problèmes complexes aux équipes techniques de niveau supérieur si nécessaire ;
- Effectuer des vérifications régulières des systèmes pour prévenir les incidents ;
- Assurer la maintenance des postes de travail, imprimantes, et autres périphériques ;
- Participer à l'installation et à la mise à jour des logiciels et des systèmes d'exploitation ;
- Mettre à jour régulièrement la documentation technique et les procédures à l'attention des utilisateurs finaux ;
- Former les utilisateurs sur les bonnes pratiques informatiques et la sécurité des systèmes ;
- Contribuer à la base de connaissances interne pour améliorer le support technique ;
- Appliquer et promouvoir les politiques de sécurité informatique ;
- Surveiller les systèmes pour détecter toute activité suspecte ou violation de la sécurité ;
- Participer à la gestion des sauvegardes et à la récupération des données en cas d'incident.

En complément de ces missions principales, le IT Services & Support Engineer peut avoir une spécificité sur la gestion des flux numériques des opérations graphiques.

A ce titre, il est responsable du maintien en conditions opérationnelles des outils de calibration, d'épreuve et de gestion du parc d'imprimantes EPSON.

Il est amené à créer, utiliser et gérer les flux de production spécifiques aux industries graphiques et est également le point de contact pour les utilisateurs qui demandent une assistance technique sur la gestion des flux numériques.

Votre profil :

- Bonne connaissance des systèmes d'exploitation Windows, MacOS, Linux ;
- Connaissance des produits Enfocus Switch, Callas PDF Toolbox, Alwan (ColorHub) très appréciée ;
- Connaissance des contraintes de la chaîne graphique et de ses composants ;
- Expérience avec les outils de gestion des tickets et de support à distance ;
- Maîtrise des suites bureautiques (Microsoft Office, Google Workspace) ;
- Excellentes compétences en communication, tant à l'écrit qu'à l'oral ;
- Capacité à résoudre les problèmes de manière autonome et rapide ;
- Patience et sens du service pour traiter les demandes des utilisateurs ;
- Bonne gestion du stress et capacité à travailler dans un environnement dynamique.

Conditions/Environnement de travail :

- Poste à pourvoir en CDI, début ASAP ;
- Statut Cadre, forfait jours ;
- Un environnement de travail stimulant, des locaux sympas ;
- Tickets Resto, RTT, Télétravail

Veillez envoyer votre candidature à l'adresse mail suivante : l.tissier@aristid.com