



lyon 3, le 26 Juillet 2022

**675-BTS SIO OPTION SISR**

## Description du poste :

### TECHNICIEN DE PROXIMITE EN ALTERNANCE

Au sein d'une équipe de plusieurs techniciens proximité, vous assurez le support utilisateurs de notre client en alternance.

#### Vos missions seront les suivantes :

Traiter les tickets et planifier vos interventions

- Tenir compte de l'environnement et des contraintes du client
- Prendre en considération les procédures en vigueur
  - Escalader aux équipes de niveau 3 lorsque que le ticket nécessite un niveau d'expertise plus poussé
- S'appuyer sur le service Support lors d'une difficulté technique
  - Rédiger exactement votre analyse, intervention et votre résolution dans le ticket
- Définir les moyens nécessaires à la bonne réalisation de la résolution de la problématique client
- Optimiser les préconisations pour une résolution sur site à la première intervention
- Apporter des solutions précises et créatives aux problèmes du client, correspondant à toutes les mesures de qualité prédéfinies.
- Fournir un haut niveau de satisfaction du client, dans toutes les tâches entreprises.
- Appliquer les procédures Qualité, Sécurité et Environnement du Groupe.

#### Votre profil

- Vous effectuez une formation de type Bac+2 d'une filière technique IT (BTS SIO par exemple...), vous maîtrisez les bases technologiques liées aux architectures des matériels informatiques.
- Vous avez une aisance dans la communication orale et écrite.
- Vous bénéficiez d'une réelle capacité d'adaptation aux fluctuations de charge, ainsi qu'une bonne capacité d'analyse

#### Qui sommes-nous ?

TRSB

Depuis 1997, TRSB est le partenaire agile qui répond à l'ensemble des enjeux numériques des entreprises : infrastructure, transformation digitale, cloud et sécurité.

Nous les aidons à être plus performantes, plus rapides et plus innovantes afin de devenir l'entreprise de demain.

Avec une organisation de 11 agences couvrant l'ensemble du territoire français et plus de 650 experts, nous avons une forte capacité d'adaptation et de réactivité.

Nous sommes ainsi en mesure d'offrir à nos clients une vision globale autour de trois métiers : LE CONSEIL, LE DEVELOPPEMENT D'APPLICATIONS et L'INFRASTRUCTURE.

Nous recherchons de nouveaux Talents pour intégrer notre agence Rhône Alpes (dont les locaux sont situés à Lyon), à taille humaine où la proximité avec nos Consultants est au cœur de nos préoccupations.