

Technicien support de proximité kiosque (H/F)

75007 PARIS [Accéder à l'annonce en ligne](#) 

 Contrat de travail temporaire

 Temps plein

 Dès que possible

 Ouvert aux personnes en situation de handicap

 Durée : 12 mois

L'entreprise

Actual Talent est le spécialiste européen en Acquisition et Évaluation de talents d'Actual group, 5e acteur de l'emploi et du travail en France.

Depuis plus de 20 ans et au travers de nos 22 bureaux, nos consultants experts par métiers (Sales, Ingénierie, IT/Digital, Support) accompagnent entreprises et candidats avec des modalités contractuelles sur mesure : CDI, CDD, Intérim, Freelance, Management de transition, Prestation de services.

L'intérim devient une véritable opportunité : une porte ouverte vers de nouvelles expériences, des missions enrichissantes et une flexibilité adaptée aux besoins de chacun.

Notre équipe spécialisée en IT recrute pour son client, un Technicien de support de proximité F/H) pour une mission en intérim de 12 mois.

Le poste

Mission Principale

Au sein de l'équipe de support de proximité, vous assurez la résolution des incidents et le traitement des demandes des utilisateurs, avec une responsabilité centrale sur l'accueil physique direct au Kiosque ou Comptoir. Ce rôle s'inscrit généralement dans une démarche de support de Niveau 2, tout en pouvant traiter les incidents de Niveau 1.

Activités et Responsabilités

Support Kiosque/Comptoir

Accueillir physiquement les utilisateurs (potentiellement VIP) dans l'espace dédié (Kiosque/Comptoir). Assurer l'ouverture et la fermeture de l'espace selon les horaires définis. Traiter immédiatement les sollicitations et les incidents simples en face à face (ex: réinitialisation de mots de passe, configuration, soucis logiciels). Assurer le fonctionnement opérationnel du Kiosque (disposer du matériel "prêt" au traitement des dossiers). Gestion des Incidents et Requêtes

Prendre en charge et résoudre les sollicitations (incidents ou demandes) dans l'outil ITSM (ServiceNow, ITSM REMEDY, BMC).

Intervenir sur un large périmètre technique :

Poste de Travail : Applicatif, système Windows/Mac, matériel, PC, Laptop, périphériques, systèmes d'impression multifonction. Telco: Brassage réseau, téléphone IP, et installation. Audiovisuel: Maintenance des systèmes de Visioconférence, Vidéoprojecteur, TV IP, assistance au démarrage d'événements. Traiter les interventions en proximité (sur la position de l'utilisateur) ou à distance si plus efficace. Assurer la traçabilité des actions réalisées (ouverture, suivi et relance des tickets) et mettre à jour la base de connaissances. Gestion de Parc et Logistique
Assurer la gestion du stock (réception, rangement, inventaire, approvisionnement). Préparer le matériel (maîtrise/installation de nouveaux postes de travail). Effectuer la livraison du matériel et assurer le Support Matériel en cas de panne (SAV). Assurer la gestion administrative liée au cycle de vie du matériel (mise à jour du parc). Onboarding (Welcome Lounge)

Accueillir les nouveaux arrivants pour la remise de leur poste de travail. Dispenser une formation de prise en main (environ 45 minutes) aux nouveaux utilisateurs. Participer à la planification des livraisons de PC. Environnement Technique (Exemples)
OS et Bureautique: Windows W10, MacOS (proportion croissante), Office 365, Teams. Ticketing: ServiceNow, ITSM REMEDY, BMC. Réseau/VM: Maîtrise des Réseaux (TCP/IP, WiFi), Citrix (pour les boutiques), ZScaler VPN. 437
Matériel: Dell, Microsoft Surface, Apple (Mac, iPhone, iPad), Téléphone Cisco. Qualités et Compétences Requises
Expérience: Expérience solide en support technique de proximité (N1 & N2). Savoir-être: Dynamique, proactif, rigoureux, ponctuel, méthodique et autonome. Relationnel: Excellent sens du service client, aisance relationnelle et pédagogie auprès des utilisateurs. Documentaire: Bon rédacteur pour la rédaction et la mise à jour de procédures. 4
Langues: L'anglais (oral et/ou écrit, B2 minimum) est souvent nécessaire ou souhaité pour l'évolution.
Règlementaire: Respect strict des procédures, des chartes déontologiques et de sécurité.

Le profil recherché

Le candidat idéal pour ce poste de Technicien Support de Proximité Kiosque IT combine une solide expertise technique avec un sens aigu du service et une excellente gestion de la relation utilisateur, y compris pour les profils VIP.

Formation et Expérience

Niveau d'Études:

Formation validée dans le domaine de l'informatique (Technicien, TSSR). 12

Expérience: Expérience solide (souvent 3 à 4 ans ou plus) en support technique de proximité (N1 & N2). 34

Expertise Kiosque/VIP: Expérience avérée en gestion de Kiosque (ou Genius Bar) et/ou en support d'utilisateurs VIP est impérative. Un profil avec plus d'expérience est souhaité pour les rôles de back up. 5136

Logistique: Bonne connaissance en gestion de stock et en support matériel

Avantages : Ticket restaurant / Remboursement transport

Rémunération proposée : 28/29K€ selon profil Télétravail : selon accords