

Ingénieur.e Support Premium F/H

→ Postuler directement



CDI BPCEIT01216

Partager cette offre :

Paris



Qui sommes-nous ?

BPCE-IT, c'est 1 700 collaborateur.trices engagé.es pour proposer des services d'infrastructures, de sécurité informatique et de production applicative pour les utilisateurs du 2ème groupe bancaire français: le Groupe BPCE (Banques Populaires, Caisses d'Epargne, NATIXIS, Crédit coopératif...).

Pourquoi embarquer avec nous ?

IT specialist 🧡 : nous sommes une entité dont le cœur de métier est l'informatique.

Wherever 🌐 : BPCE IT, c'est 14 sites en France et 1 site à Porto.

New horizons 🚀 : notre politique de mobilité interne et de montée en compétences vous ouvre le champ des possibles.

More than a place to be, a place to stay 😊 : vous bénéficierez d'une rémunération attractive et des avantages d'un grand groupe

All-inclusive 🌈 : notre entreprise est engagée en faveur de la diversité et de l'inclusion.

Ne ratez aucune annonce



Créer une alerte emploi



Matchez votre CV !

Téléchargez votre CV

Rattaché au service support TDO, le **Support Premium** est un service dédié aux dirigeants du Groupe BPCE, disponible 24h/24 et 7j/7. Ce service a été mis en place pour répondre aux besoins spécifiques des utilisateurs Premium, en leur offrant un accompagnement personnalisé et une assistance technique de haute qualité.

Le support PREMIUM est un service du Welcome Bar -> un espace multiservices dont la vocation est d'accueillir, informer, former, coacher les utilisateurs dans les domaines de l'IT et de l'environnement de travail. Il est localisé dans les tours BPCE situées dans le 13^{ème} arrondissement de Paris.

→ Postuler
directement

Dès votre arrivée, vous serez accompagné(e) par un membre de l'équipe pour appréhender notre environnement et les missions qui vous seront confiées :

Supervision de l'activité du Support utilisateur de Niveau 1 et 2 sur Windows 10/11, MacOS, mobile (iOS et Android) et environnement de travail (copieur, systèmes audiovisuels POLY/CISCO...).

Suivre et documenter les incidents, proposer des solutions pérennes et participer à l'amélioration continue des processus.

Réaliser des diagnostics pour identifier les causes de dysfonctionnement et proposer des corrections.

Répondre aux sollicitations via tous les canaux utilisateurs : Welcome Bar, mail, ligne helpdesk, LiveChat, Yammer.

Accompagner la conduite du changement en se positionnant en amont de projets majeurs et en communiquant avec transparence.

Favoriser l'adhésion des dirigeants aux nouvelles solutions en fournissant un accompagnement personnalisé (Nouveautés poste de travail, Outils O365, assistants IA génératives)

Identifier et coordonner les différents acteurs métiers et IT intervenants dans les processus IT.

Assurer l'interface avec les experts N3 sur les incidents complexes de fonctionnement.

Proposer et gérer les évolutions en adéquation avec les besoins fonctionnels ou techniques.

Effectuer la veille technologique.

Vous serez amené(e) à effectuer des astreintes et des interventions occasionnelles.

Ce que nous attendons de vous

Si ce défi vous attire, ces compétences sont importantes :

Connaissance ou maîtrise des systèmes d'information et des technologies de l'information : AD, Exchange, Azure, M365, SCCM, Workspace ONE, JAMF.

Compétences en gestion de projets transverses et coordination d'équipes.

Compétences en communication et conduite du changement.

Capacité à effectuer une veille technologique continue.

La maîtrise des outils de scripting et base de données (PowerShell, Python, SQL) est un plus.

Polyvalent(e) et organisé(e), vous possédez un excellent sens du relationnel et êtes reconnu(e) pour votre capacité à collaborer efficacement avec une diversité d'interlocuteurs au quotidien. Vous excellez dans la communication, tant à l'oral qu'à l'écrit, et savez adapter votre discours en fonction de votre audience. Votre proactivité et votre aptitude à anticiper les besoins et les problèmes font de vous un(e) collaborateur(trice) précieux(se) pour l'équipe.

→ Postuler directement

Vous ne maîtrisez pas toutes ces compétences / connaissances mais vous êtes motivé(e). Rejoignez-nous, nous saurons vous accompagner !

N'attendez plus, postulez !

Et si on parlait de vos avantages ?

Du beurre dans les épinards 🥬 : en plus d'un salaire attractif et d'une prime variable, vous bénéficierez d'un intéressement. Pour le dej, nos tickets restaurants sont à 11€ avec une prise en charge de l'entreprise à hauteur de 60%

Work hard, play harder 🎉 : bénéficiez chaque année de 29 jours de congés, et jusqu'à 16 RTT

Ride like the Wind 🏍️ : nous remboursons votre abonnement de transport à hauteur de 80% ou une allocation forfaitaire de 25€/mois pour des modes de transport green.

Emote & remote 🏠 : nous avons mis en place une politique télétravail pour tous nos collaborateur.trices, en offrant de 2 à 3 jours de télétravail par semaine (soit 10 jours/mois).

→ Postuler directement

Nos offres d'emploi similaires dans le secteur : Informatique

Filtrer par :

Entreprise ▼

Région ▼

Type de contrat ▼

Developer Global Markets Risk

Chief Information Officer (CIO)

Information Techn