



Consort NT est une ESN, société de conseil et opérateur de services informatiques.
Avec plus de **155 Millions € de CA** et un effectif (interne/externe) de **2500 personnes**, le groupe se classe dans les **25 premières ESN françaises**.

Poste : Technicien Support N1

Lieu de travail : Avenida dos Aliados, nº 54, 3º andar; 4000-064 Porto

Télétravail: régime hybride (2xTAD)

Formation: immersion total dans le métier

Horaire: 6:00-20 :00 heure PT (horaire rotatifs selon le contexte client)

Pause déjeuner : 1 heure

Astreinte : NA

Jour férié : Jour férié portugais travaillé, normalement sur les jours fériés français, ils ne sont pas travaillés sauf s'il y a du travail en retard

Descriptif du poste :

Pour notre nouveau centre de service à Porto, nous recherchons un(e) Technicien(ne) Support N1.

Rattaché(e) directement au Responsable Opérationnel, vous serez en charge du support technique à distance.

La mission porte sur les éléments principaux suivants :

- Prise d'appels et complétude des tickets d'incidents.
- Traitement bureautique et postes de travail : messagerie Outlook, Office, Citrix, Réseau, AD (type réinitialisations, déverrouillages...).
- Le Technicien Support assiste, à distance par téléphone (voire par d'autres médias comme le mail), les utilisateurs dans l'utilisation des outils bureautiques et téléphonie.
- Diagnostique et résout les incidents hardware, software et applicatifs que les utilisateurs rencontrent

Formation : BAC+2

Année d'expérience : première expérience en tant que Technicien Support, dans des environnements Windows.

Les caractéristiques attendues pour cette mission sont : une bonne maîtrise du **Windows 7 et 10 et de l'Active Directory**, un bon relationnel et de la rigueur.

Maitrise de langue: Français C1 et Anglais B1/B2

Descritivo da função :

Para o nosso novo centro de serviços no Porto, estamos à procura de um **Suporte técnico N1**.

Reportando directamente ao Gestor Operacional, será responsável pelo **apoio técnico remoto**.

Será responsável por:

- Receber chamadas e preencher os tickets com os incidentes.
- Tratamento burótico e posto de trabalho: Outlook, Office, Citrix, rede, AD (tipo de reinicialização, desbloqueio, etc...).
- O Técnico de Apoio deverá assistir os diferentes utilizadores remotamente por telefone (ou outros meios como o e-mail) na utilização de ferramentas de burótica e telefonia.
- Deverá diagnosticar e resolver incidentes de hardware, software e aplicações que os utilizadores encontram.

Formação : BAC+2

Anos de experiência: primeira experiência como Suporte técnico, em ambientes Windows.

As características esperadas para esta missão são: um bom conhecimento do **Windows 7 e 10** e do **Active Directory**.
Ter boas capacidades interpessoais e rigor será valorizado.

Idiomas falados: Francês C1 e Inglês B1/B2