

Technicien helpdesk informatique (H/F)

28000 CHARTRES [Accéder à l'annonce en ligne](#) 


 Contrat de travail temporaire

 Dès que possible

 Durée : 3 mois

 Temps plein

 Ouvert aux personnes en situation de handicap

 € 24000 / An

L'entreprise

Notre client est un groupe européen, qui met en œuvre la transformation digitale des entreprises et des organisations publiques

en plaçant les utilisateurs finaux au cœur de chaque projet. Première Entreprise Générale du Digital en Europe, notre client conçoit, finance et facilite la transformation digitale des grandes entreprises et des organisations publiques.

Le poste

Filiale d'Actual Group, 5ème acteur majeur sur le marché du travail français, Up Skills se positionne en tant que cabinet de recrutement spécialisé dans l'identification et la sélection de profils cadres, experts et managers de transition. Forts de nos 20 années d'expérience dans ce domaine, notre expertise s'étend sur le CDI, le CDD et l'Intérim qualifié.

Avec 14 bureaux implantés à travers la France et une équipe de 110 consultants, nous accompagnons nos clients dans leurs projets de recrutement, offrant un soutien spécialisé dans 8 domaines métiers : IT, Ingénierie, Comptabilité/Finance, Fonctions Support, RH/Juridique, Commerce/Marketing, Immobilier/Construction, et Tourisme.

Up Skills Nantes recherche pour son client, société de service informatique, un Technicien Helpdesk Informatique H/F pour une mission d'intérim de 3 mois (renouvelable sur le long terme) à Chartres (28).

Date de démarrage : dès que possible

Rémunération : 24k € brut annuel (37h/semaine)

Avantages : tickets restaurant (part patronale de 5,40 € net), RTT

Vous participez à la résolution des incidents utilisateurs de niveau N1 orientés bureautique et applicatif.

Vos missions principales seront :

- Réceptionner les sollicitations des utilisateurs à distance
- Enregistrer toutes les informations nécessaires au traitement dans l'outil de ticketing
- Qualifier (Identifier / analyser / synthétiser) les besoins décrits par les utilisateurs
- Résoudre les incidents et traiter les demandes de niveau N1 orienté bureautique et applicatif
- Escalader au groupe support adéquat en cas de non-résolution avec toutes les informations nécessaires recueillies auprès des utilisateurs
- Accompagner les utilisateurs et s'assurer de leur satisfaction
- Suivre les dossiers ouverts : relance des utilisateurs, relance auprès du niveau supérieur, etc.
- Alerter son pilotage en cas de dossiers en souffrance, avec criticité élevée, ou en cas d'incident général
- Contribuer à l'enrichissement de la documentation par son retour d'expérience auprès du Technicien Référent Service Desk
- L'environnement technique : Windows, Exchange, 0365, full Wifi, Citrix, Active Directory, outil de ticketing ServiceNow, applications métiers.

Le profil recherché

Profil recherché :

De formation bac à bac + 2 en informatique, vous justifiez d'une première expérience en support auprès des utilisateurs.

Soft skills : Autonomie, Capacité rédactionnelle, Capacité relationnelle - Ecoute, Esprit d'équipe - Travail en équipe, Qualité d'organisation - Gestion des priorités, Rigueur - Sens du contrôle - Sens du service

Si vous vous reconnaissez dans ce profil ou projet, alors postulez dès maintenant !

Si ce poste ne correspond pas totalement à votre profil, mais que vous vous reconnaissez dans ce type d'offre ou d'environnement, n'hésitez pas néanmoins à nous transmettre votre candidature.