



## TECHNICIEN HELP DESK ANGLAIS COURANT (H/F)

Lieu de travail : ILE DE FRANCE

Type de contrat : CDI

### Descriptif :

Intégré au sein de la cellule support (une dizaine de personnes) de l'un de nos clients grands comptes, vous assurez l'assistance technique aux utilisateurs professionnels dans un environnement d'applications micro classique et spécifiques.

Contexte ; Mise en place d'un nouvel ERP au niveau Européen 30% d'Anglais

Vous devrez entre autre :

- Diagnostiquer les incidents de niveaux 1/2 concernant : l'utilisation d'applicatif métier, office, connexions réseaux (vpn, protocoles), messagerie Lotus...
- Résoudre les problèmes via la prise en main à distance,
- Mettre à jour les bases internes,
- Clôturer les incidents ou escalader au niveau supérieur les incidents non résolus.

### Profil :

De formation Bac à Bac+2, passionné d'informatique, vous avez 1 an d'expérience sur un poste de même nature. Vous maîtrisez couramment l'anglais (notions d'allemand un +) afin de répondre aux besoins utilisateurs dans les meilleures conditions possible. Vous aimez également le travail en équipe.

La maîtrise de l'outil téléphonique ainsi qu'une bonne connaissance des environnements réseaux et Microsoft sont indispensables.

Vous êtes doté(e) d'une curiosité avérée vis-à-vis de cultures d'entreprise et d'environnements techniques différents. Réelles capacités d'écoute et d'adaptation, rigueur, organisation, esprit d'équipe et excellentes qualités relationnelles sont vos atouts pour réussir et évoluer à nos côtés.



## **TECHNICIEN SUPPORT MICRO (H/F)**

Lieu de travail : **ILE DE FRANCE**

Type de contrat : **CDI**

### **Descriptif :**

**Intégré au sein d'une équipe support de 10 personnes, vous aurez en charge l'assistance aux utilisateurs et assurerez la résolution des incidents de niveau 1 et 2.**

**Vous serez amené à intervenir sur :**

- analyser et résoudre les appels sur tous types d'incidents qu'ils soient système, réseaux (TCP/IP, Citrix...), messagerie, bureautique ou matériels,**
- résoudre les incidents grâce à vos compétences techniques et via les outils de prise en main à distance (VNC, Dameware...) ou directement avec les utilisateurs,**
- escalader les incidents si nécessaire.**

**Vous participerez également à des missions de déploiement ou de préparation de matériel.**

### **Profil :**

**Vous justifiez idéalement d'une expérience de 2 ans en assistance aux utilisateurs bureautique.**

**Votre expertise technique vous permet d'appréhender des problématiques liées à l'exploitation des systèmes informatiques. Bonne connaissance des environnements Microsoft et de la messagerie Lotus Notes.**



## TECHNICIEN HELP DESK/HOT LINE (H/F)

Lieu de travail : **ILE DE FRANCE**

Type de contrat : **CDI**

### **Descriptif :**

**Intégré au sein de la cellule helpdesk de l'un de nos clients grands comptes, vous assurez l'assistance technique aux utilisateurs dans un environnement d'applications spécifiques.**

**Vous devrez entre autre :**

- Diagnostiquez les incidents concernant : l'utilisation d'applicatif métier et/ou office, connexions réseaux, base de données,
- Résoudre les problèmes via la prise en main à distance,
- Mise à jour des bases internes,
- Planifier vos rappels,
- Alimenter la base de données référentielle,
- Clôturer les incidents ou escalader au niveau supérieur les incidents non résolus.

### **Profil :**

**De formation Bac à Bac+2 en informatique, vous avez avec une première expérience professionnelle réussie d'au moins 6 mois dans un contexte de relation clientèle (hotline). Aimant le travail en équipe.**

**La maîtrise de l'outil téléphonique ainsi qu'une bonne connaissance des environnements Microsoft sont indispensables.**