

**Profil : Technicien Help Desk
Niveau 1****Description de poste :**

Rattaché au Superviseur, vous assurerez la prestation dite de « Help Desk niveau 1 » auprès de notre client CHU de Nantes sur les sites Hôtel Dieu, Hôpital Nord Laennec, Saint-Jacques ainsi que divers sites périphériques situés à Nantes, Clisson et Saint-Nazaire.

Le technicien help desk (bureau d'assistance) a pour mission de régler les problèmes à distance liés au système d'information pour les utilisateurs. Débutant, il commence par travailler sur la bureautique, la messagerie, les réseaux pour ensuite évoluer sur les applicatifs métiers de l'entreprise. Ses compétences techniques doivent être combinées à des aptitudes humaines telles que le calme, sens de l'écoute, la patience afin de répondre dans les meilleures conditions auprès des utilisateurs.

Tâches et missions :

- Prise en compte des appels téléphoniques
- Ouverture de tickets d'incidents ou demandes dans l'outil ISILOG
- Maintenance et support des PC, Portable, Imprimante, GSM, Winphone, téléphonie et périphériques.
- Diagnostiquer une panne, effectuer un dépannage
- Assistance technique sur les outils bureautiques, messagerie, applications métiers
- Escalade des dossiers si besoin (technicien site ou support technique client)
- Mise à jour des bases de données et clôture des tickets via l'outil ISILOG
- Gestion de parc
- Assurer le respect des procédures.
- Assurer la satisfaction de l'utilisateur
- Respecter les SLA

Aptitudes :

- Rigueur et autonomie
- Organisation
- Réactivité et sens du service
- Bon relationnel client
- Respect des délais et des procédures
- Ponctualité
- Travail en équipe
- Bonne gestion du stress
- Permis B

Niveau de qualification :

De niveau Bac à Bac + 2 en informatique

Domaines de compétences :

- Connaissances systèmes d'exploitation : XP, Seven
- Connaissances de la suite office : 2003, 2007 et 2010
- Connaissances globales sur l'environnement poste de travail : imprimantes, configuration réseaux, périphériques.

La connaissance d'ISILOG et/ou de l'environnement CHU serait un plus.

Lieu de travail / Rattachements:

CHU de Nantes (44)

Spie Infoservices

Réf : **CJ/CB/2013.37 – Technicien Help Desk**

Hôtel Dieu, Hôpital Nord Laennec, Saint-Jacques.

Opérationnel : Superviseur

Horaires de travail :

Disponible sur une plage horaire de 7h00-18h00 – base 35 h semaine

Durée prestation :

Type de contrat : CDD ou CDI