

Postes à pourvoir - Technicien Helpdesk N1 et N2

Le technicien helpdesk s'assure de la résolution des appels, selon les conventions de services établies.

Pour cela, il met en oeuvre des phases de diagnostics et de qualifications administratives et techniques des dossiers qu'il génère dans l'outil Tibco et/ou les outils clients.

Selon les périmètres définis, il s'appuiera sur les compétences appropriées et escaladera les dossiers vers les structures techniques adéquates, ou transmettra les dossiers vers les tiers identifiés.

Dans tous les cas, il se doit de suivre l'ensemble des dossiers sous sa responsabilité et informer l'utilisateur Client de son avancement, et ce, jusqu'à la résolution complète en respectant les procédures et escalades.

Spécificités	Profil	Qualités
<p>Astreintes possibles selon les clients Clients principalement dans le domaine de la santé ou de l'industrie Equipes de 5 - 6 Techniciens en moyenne</p>	<p>Expérience réussie en assistance téléphonique, diagnostique et résolution d'incidents à distance.</p> <p>Gestion des incidents et des demandes et escalades au bon groupe de support si la sollicitation ne fait pas partie du périmètre confié.</p> <p>Traitement des tickets en respectant les différents SLA.</p> <p>Savoir rédiger un descriptif concis des actions entreprises pour chaque appel utilisateur et renseigner tous les champs nécessaires dans l'outil de ticketing.</p> <p>Bonne maîtrise des outils informatiques et bureautiques : hardware environnement pc et imprimantes pour assister les utilisateurs.</p> <p>Connaissances Windows (explorateur, gestionnaire des tâches, gestionnaire des périphériques, propriétés système, AD, O365, Azure AD).</p>	<p>Le sens de l'écoute et du relationnel sont des qualités essentielles pour ce type de poste.</p> <p>Une bonne communication orale et écrite est recommandée.</p> <p>Vous devez, en outre, avoir un bon sens de l'organisation et maîtriser la gestion priorités. La pédagogie et la patience font aussi parties de vos principales qualités.</p> <p>Ce métier nécessite notamment d'avoir une excellente mémoire et une capacité d'assimilation d'un grand nombre d'informations du fait de la multiplicité des procédures et processus.</p> <p>Le technicien helpdesk doit également être autonome et rigoureux et disposé d'un excellent savoir-être et savoir-vivre aussi bien avec les clients qu'au sein de l'environnement humain dans lequel il travaille.</p> <p>Le respect des plannings horaires et de pause est impératif.</p>