

Technicien support (H/F)

35510 CESSON SEVIGNE [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

 € 13.74 / Heure

L'entreprise

Spécialisé dans la transformation digitale, notre client offre des solutions IT complètes, de la gestion de parc à la cybersécurité. Son engagement envers l'innovation et la performance en fait un partenaire de choix.

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 support H/F pour une mission d'intérim de 3 mois à Cesson Sévigné (35).

Date de démarrage : dès que possible

Horaires : 6 jours sur 7- heure de nuit (non obligatoire) Créneau horaire : 08h-19H /08h-16H15/ 19h-08H / 10h45-19h

Rémunération : 25k

Avantages : Tickets restaurant

Vos missions sont les suivantes :

- Accueil et qualification des appels utilisateurs via ServiceNow (environ 250 appels par jour).
- Création, traitement et suivi des tickets d'incidents et de demandes (environ 5000 tickets par mois, dont 1800 la nuit).
- Support de niveau 1 et 2 sur un périmètre bureautique, applicatif et réseau.
- Supervision des systèmes (notamment en horaires de nuit).
- Réalisation des demandes utilisateurs (traitement d'environ 10 tickets par nuit).
- Escalade ou traitement avancé des incidents complexes
- Documentation et rédaction de procédures.
- Communication régulière avec les utilisateurs pour suivi et résolution.
- Contribution à l'amélioration continue du support (retours sur procédures, suggestions techniques).

Le profil recherché

Profil recherché :

Formation et compétences :

Bac à Bac+2 en informatique (ou expérience significative en support si pas de diplôme)

Connaissances de base en réseaux et infrastructure IT

Capacité d'analyse des incidents

Savoir-être et aptitudes :

Bon relationnel, esprit client

Capacité à s'organiser et suivre des procédures

Qualité rédactionnelle

Capacité à documenter les interventions

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.