

Technicien helpdesk (H/F)

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

 Contrat de travail temporaire

 10/06/2025

 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

Up Skills Nantes IT 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 : 10 juin 2025

Rémunération : 24.2k € brut annuel (37h/semaine)

Avantages : tickets restaurant, 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 et relationnelle
- Ecoute,
- Esprit d'équipe
- Travail en équipe
- Gestion des priorités
- Rigueur

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.