

## Technicien helpdesk n2 / n3 (H/F)

75017 PARIS [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

 € 27000 / An

### L'entreprise

Actual Talent, est la division spécialisée d'Actual group, 5eme acteur du travail et de l'emploi en France à la vision résolument humaniste. Nous déployons avec nos clients les solutions d'acquisition et d'évaluation de Talents qui construisent aujourd'hui et demain, la performance de leur organisation. Depuis plus de 20 ans, nos consultants spécialisés au sein de nos 13 bureaux en France accompagnent les entreprises dans la recherche de cadres, experts et profils qualifiés en intérim, CDI, CDD ou prestation de services. L'intérim devient une véritable opportunité : une porte ouverte vers de nouvelles expériences, des missions enrichissantes et une flexibilité adaptée aux besoins de chacun.

### Le poste

Avantages

RTT

Remboursement des transports à 75%

Participation

Tickets restaurants

CSE

Missions principales

Prise d'appels et gestion efficace des demandes entrantes.

Réalisation des actions prioritaires récurrentes et mise à jour du fichier de suivi.

Résolution à distance des demandes selon le périmètre de compétence et les procédures définies.

Gestion des tickets en attente sur l'outil de support : relances, suivi, traitement.

Escalade des incidents aux services ou prestataires concernés en cas de problématique complexe.

Identification et déclenchement des tickets en fonction des besoins.

Collaboration avec le Team Leader lors d'interruptions de services importantes ou répétées.

Documentation : création, mise à jour, participation aux procédures internes.

Communication proactive auprès du Team Leader en cas d'écarts (procédure manquante, nouvel outil, etc.).

Réalisation d'actions systèmes selon les procédures N1 / N2.

Participation aux réunions de l'assistance informatique et rédaction d'un rapport d'activité hebdomadaire.

Travail en horaires décalés et week-ends selon les besoins du service.

Cadre horaire / Contrat

Contrat : 37h/semaine

Possibilité de travailler le week-end et les jours fériés

Horaires décalés :

Matin : 8h30 16h30 (7h travaillées + pause 12h30-13h30)

Soir : 14h30 22h30 (7h travaillées + pause 19h30-20h30)

### Le profil recherché

Profil recherché

Proactivité, autonomie

Rigueur, méthodologie, ponctualité

Sens du travail en équipe

Flexibilité et mobilité

Motivation pour le support informatique