

Technicien(ne) helpdesk (H/F)

79000 NIORT [Accéder à l'annonce en ligne](#)

 Contrat de travail temporaire
 Dès que possible
 Durée : 12 mois

 35H
 Ouvert aux personnes en situation de handicap
 24 / 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

Notre équipe spécialisée en IT recherche pour son client (une ESN), un Technicien Helpdesk (F/H) pour un contrat en intérim de 12 mois minimum, à Niort sur un site client.

- **Date de démarrage :** Dès que possible
- **Rémunération proposée :** 24k€
- **Télétravail :** 1 jour
- **Avantages :** Tickets restaurants

Mission

Au sein d'un grand groupe dans le domaine de l'assurance, vous rejoignez une prestation de support utilisateurs comptant une équipe de 15 techniciens helpdesk. Vous participez à la résolution des incidents utilisateurs de niveau N1 orientés bureautique et applicatif.

Vos responsabilités :

Réception des sollicitations

- 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

Traitement des incidents et des demandes

- 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

Documentation et reporting

- 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

- 1 an d'expérience minimum
- **Qualification** : un diplôme d'une formation supérieure en informatique est requis (Bac+2 minimum)
- **Expérience** : vous justifiez d'une première expérience réussie dans la prise en charge des sollicitations
- utilisateurs et leur résolution.
- **Technical skills** : support utilisateurs, résolution d'incidents, connaissance d'un outil de ticketing, active directory, connaissance des contraintes de sécurité.
- **Soft skills** : Face à un utilisateur, vous savez gérer vos émotions. Vous vous caractérissez par votre esprit d'équipe, votre rigueur et votre autonomie. Vous êtes soucieux de répondre aux problématiques utilisateurs et avez par conséquent le sens du service client.