

# Technicien helpdesk n1 (H/F)

33000 BORDEAUX [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

 € 24 / An

## L'entreprise

Actual Talent est le spécialiste européen en Acquisition et Évaluation de talents d'Actual group, 5e acteur de l'emploi et du travail en France.

Depuis plus de 20 ans et au travers de nos 22 bureaux, nos consultants experts par métiers (Sales, Ingénierie, IT/Digital, Support) accompagnent entreprises et candidats avec des modalités contractuelles sur mesure : CDI, CDD, Intérim, Freelance, Management de transition, 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 recrute pour son client, un Technicien helpdesk N1 (F/H) à Bordeaux pour une mission en intérim de 3 mois renouvelables.

Dans le cadre d'un renforcement de l'équipe support, vous interviendrez sur la prise en charge des demandes utilisateurs et la résolution d'incidents informatiques de premier niveau. Vous évoluerez dans un environnement technique orienté support utilisateurs, avec des outils de gestion de tickets et de gestion d'appels dédiés.

Date de démarrage : Dès que possible

Rattaché(e) à l'équipe support informatique, vous interviendrez en collaboration avec les techniciens en place et les autres services afin d'assurer la continuité du support et la résolution des incidents utilisateurs.

### **Vos missions principales / responsabilités seront les suivantes :**

- Assurer le support informatique auprès des utilisateurs sur les environnements Windows 11 et idéalement macOS.
- Diagnostiquer des problèmes matériels informatiques simples.
- Gérer et suivre les incidents via un outil de gestion de tickets.
- Prendre en charge les appels entrants via un outil de gestion d'appels.
- Accompagner les utilisateurs sur les outils bureautiques Microsoft Office.
- Comprendre et intervenir sur les problématiques réseau de base (IP, DNS, DHCP, VPN).
- Appliquer les bonnes pratiques de sécurité informatique (mots de passe, phishing).
- Appliquer les procédures de gestion des incidents et des demandes selon les principes ITIL.
- Communiquer clairement avec les utilisateurs et expliquer les situations à des non-techniciens.
- Collaborer avec l'équipe en place et les autres services.

## Le profil recherché

Vous justifiez idéalement d'une première expérience sur un poste similaire en support informatique.

### Compétences attendues :

- Bonne connaissance de Windows 11 et idéalement macOS
- Connaissances des réseaux de base : IP, DNS, DHCP, VPN
- Maîtrise des outils bureautiques Microsoft Office
- Connaissance d'un outil de gestion des incidents (GLPI)
- Connaissance d'un outil de gestion d'appels entrants (Mitel)

### Qualités personnelles :

- Communication claire et cordiale avec les utilisateurs
- Patience et écoute afin de comprendre les besoins
- Esprit d'équipe et collaboration avec les différents services

### Avantages :

- Mission en environnement informatique utilisateur
- Intégration au sein d'une équipe support
- **Rémunération proposée** : 24K€ à 25K€
- **Déplacements** : Permis B requis

Prêt(e) à rejoindre l'aventure ?

Vous vous reconnaissez dans l'esprit du poste ? Postulez dès maintenant ! Et si quelques éléments ne correspondent pas, mais que vous vous projetez dans ce type d'environnement, faites-nous signe quand même.