

# Technicien support applicatif (F/H)

69570 DARDILLY [Accéder à l'annonce en ligne](#) 

 Contrat de travail temporaire

 Temps plein

 Dès que possible

 Ouvert aux personnes en situation de handicap

 Durée : 3 mois

## 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.

Notre équipe spécialisée en IT recrute pour son client, une entreprise de services numériques française, un Technicien support applicatif (H/F) pour une mission en intérim de 3 mois.

## Le poste

Vous rejoignez une équipe de 5 personnes.

**Astreintes** : Astreinte semaine et week-end en 7j/7 24h/24, à raison d'une semaine sur cinq, avec interventions à distance si nécessaire.

### **Vos Missions** :

- Votre rôle principal est d'apporter un support à distance aux problématiques techniques rencontrées par les clients utilisateurs des produits et solutions.
- Assurer le support distant aux utilisateurs clients.
- Accueillir et accompagner les utilisateurs dans leurs demandes.
- Traiter les sollicitations, incluant les demandes d'installations, la résolution d'incidents, l'information et les conseils.
- Assurer la prise en charge de sollicitations en Anglais.
- Suivre la gestion de l'incident dans l'outil de ticketing.
- Alimenter et maintenir la base de connaissances.
- Assurer un contrôle continu de la qualité de service.
- Effectuer si besoin le transfert des demandes vers le service concerné.

## Le profil recherché

### **Environnement Technique** :

Vous évoluerez sur un périmètre applicatif dédié au client avec les outils suivants :

- Air CALL
- ZENDESK (outil de ticketing)

- Suite Google (Slack, Gmail, Drive)
- Solution du client en mode SAAS sur le cloud

Nous recherchons un(e) candidat(e) ayant une forte orientation client et des compétences solides en support technique à distance. La capacité à gérer des incidents et à communiquer en Anglais est indispensable.