

Chargé support assistance utilisateurs (H/F)

53000 LAVAL [Accéder à l'annonce en ligne](#)

 Contrat de travail temporaire

 Temps plein

 Dès que possible

 Ouvert aux personnes en situation de handicap

 Durée : 6 mois

L'entreprise

Société spécialisée sur les systèmes numériques des opérateurs télécoms et des entreprises. Ils assurent prévention, entretien et évolution. Leur mission : prendre soin des utilisateurs et des infrastructures réseaux, avec bienveillance.

Le poste

Nous recherchons un Chargé Support Assistance Utilisateur F/H au sein de l'équipe Support de proximité. Ce poste est rattaché à la DDSI (Direction Digital & Systèmes d'Information), département SO (Support et opérations)

A ce titre, vos missions seront les suivantes :

Assistance Utilisateurs :

- Répondre aux sollicitations utilisateurs (accueil, renseignement, diagnostic) en proximité et à distance
- Prendre en charge l'analyse et la résolution d'incidents de niveau 2 (postes de travail IT, windows, applicatifs) et des demandes exprimées par les utilisateurs (analyse, conseil).
- Intervenir auprès des utilisateurs sur les sites situés sur votre périmètre géographique

Accompagnement/Conduite du changement

- Accompagner les utilisateurs sur l'utilisation du poste de travail (matériel, OS, outils collaboratifs) ou lors des changements informatiques (déploiement de projets métier ou techniques)
- Déployer les nouveaux matériels IT (ordinateurs portables, écrans, Smartphones) et assurer l'accompagnement sur le paramétrage et l'utilisation.
- Gérer des dossiers en autonomie et participer à des projets en étant force de proposition
- A la demande du responsable informatique, organiser l'activité des collaborateurs et en assurer le suivi, dans le cadre d'un groupe de travail d'un projet ou d'une action spécifique par exemple

Divers :

- Gestion de parc (administrative et logistique)
- Réaliser régulièrement le reporting des activités et des résultats obtenus auprès de votre hiérarchie.

Le profil recherché

Issu(e) d'une formation de type informatique vous bénéficiez d'une première expérience similaire aboutie

Vous y avez acquis des compétences dans:

- La gestion des PDT (préparation, masterisation, outil SCCM)
- Le support utilisateur en proximité ou à distancela manipulation d'un outil de ticketing
- La suite O365
- La résolution d'incidents sur applicatif métier
- La mise en place de modes opératoire et de procédures

Vous êtes reconnu(e) pour votre esprit d'initiative et votre relationnel avec les utilisateurs

Vous savez faire preuve de pédagogie

Des déplacements peuvent être à prévoir notamment sur le site d'Honfleur. Le permis B est donc obligatoire