



Technicien(ne) Support Utilisateurs / Help Desk ? Anglais Professionnel H/F

Réf. de l'offre

2.13/1119/001487

Expérience requise

1-2 ans

Type de contrat

Intérim

Date de publication

06/01/2020

Niveau d'études requis

BAC + 3

Rémunération

Selon expérience

Localisation

Compiègne

Présentation

Akkion Recruitment, acteur des Ressources Humaines spécialiste du recrutement dans les métiers à forte valeur ajoutée, recrute pour son client, groupe industriel international, un(e) :

Technicien(ne) Support Utilisateurs / Help Desk – Anglais Professionnel H/F.

Missions

Justifiant d'une expérience réussie dans le support hotline, vous démontrez votre capacité à assister les utilisateurs et à résoudre les incidents (matériel, logiciels, téléphonie, réseau...) dans un contexte de déploiement d'un nouveau système d'information dans un environnement business.

Vos excellentes qualités de communication, votre sens de la pédagogie et votre sens du service clients vous permettent d'apporter des réponses fiables et d'être efficace et autonome dans vos principales missions et responsabilités :

- Prise en charge des demandes utilisateurs (appels, courriels...) et gestion des tickets,
- Diagnostic et analyse des incidents,
- Priorisation et résolution des incidents (formation, aide au paramétrage, paramétrage, ...),
- Investigation et escalade des incidents vers les équipes de niveau 2,
- Suivi de la résolution des incidents et suivi des files d'attente des incidents,
- Alimentation de la base de connaissances,
- Reporting.

Réactif (ve), disponible et doté(e) de très bonnes capacités d'écoute, fort(e) de votre capacité d'analyse et de synthèse, vous menez vos missions dans une dynamique « Focus utilisateur et Focus Business » et dans une démarche de continuité optimale de l'activité.

Profil recherché

De formation Bac+2/3 en Informatique/Assistanat/Commerce, idéalement, vous disposez d'un goût personnel pour l'informatique

Intégré(e) à un groupe international, votre maîtrise de l'anglais est opérationnelle.

Informations complémentaires

Type de contrat: Intérim

[Retrouvez toutes nos offres d'emploi sur www.akkion.fr](http://www.akkion.fr)