

Direction de l'Emploi
Développement de l'emploi local

OFFRE D'EMPLOI

Entreprise:

HELPLINE, leader européen dans les services numériques, propose un support innovant adapté au secteur, aux enjeux, ainsi qu'aux utilisateurs de ses clients.

HELPLINE compte 200 clients, affiche une croissance constante et réalise 111 M€ de CA. Grâce à ses 5 implantations en France et à l'étranger, les 2500 collaborateurs de HELPLINE cultivent une vision commune : la performance et le succès de la transformation digitale des organisations.

Vous recherchez un emploi aussi passionnant qu'exigeant et vous avez envie de rejoindre une entreprise associant dynamisme et valeurs ?

Helpline recherche, pour un de ses clients grand compte, acteur majeur dans le secteur de l'industrie présent à l'international, un **Technicien support informatique bilingue français et allemand, H/F**

Intitulé du poste :

TECHNICIEN SUPPORT INFORMATIQUE BILINGUE FRANÇAIS ALLEMAND, H/F

Missions :

Après une période d'intégration, alliant formations métiers et pratique, vous rejoignez notre équipe de support Help Desk composée de 8 personnes.

Vous êtes le point d'entrée unique pour l'ensemble des 3000 utilisateurs situés en France et à l'international.

Vos responsabilités :

- ✓ Vous assurez un accueil personnalisé de l'utilisateur, en déterminant son niveau de connaissance en informatique et le degré d'urgence de l'appel,
- ✓ Vous diagnostiquez l'incident rencontré afin de comprendre l'origine du problème,
- ✓ Vous résolvez l'incident à l'aide des outils mis à disposition (base de connaissances, entraide...)
- ✓ Vous escaladez si besoin les incidents non résolus en restant attentif aux engagements de délai des interventions, et vous tenez informé l'utilisateur,
- ✓ Vous prenez en charge une partie des mails dans la messagerie commune,
- ✓ Vous réalisez un descriptif précis de l'intervention après chaque appel et renseignez les champs nécessaires dans l'outil de gestion des incidents,
- ✓ Vous intervenez sur des environnements techniques tels que Notes, Office 365, AS400, SAP, des applicatifs métiers spécifiques, outils de mobilité (les tablettes iPad et Surface), réseau local et télécom (LAN/WAN), matériels (PC et Mac)...

Direction de l'Emploi
Développement de l'emploi local

Profil recherché :

- ✓ De formation informatique ou autodidacte, vous possédez idéalement une première expérience en support informatique et/ou en relation client.
- ✓ Votre niveau d'allemand est impérativement conversationnel voire courant (un tiers des appels se font en allemand). De plus, la maîtrise de l'anglais peut être appréciée.
- ✓ Vous avez de réelles capacités d'écoute, de rigueur et d'adaptation. Vos aptitudes techniques et relationnelles sont vos atouts pour progresser et évoluer à nos côtés.

Lieu de travail : Angers (2 rue de Rennes)

Type de contrat : CDI à pourvoir dès que possible

Horaires de travail : 35h hebdo du lundi au vendredi avec éventuellement des samedis travaillés.

Les horaires de travail à prévoir sont entre 7H30 et 18H30.

Salaire brut mensuel indicatif : 1500 à 1700 €, en fonction du profil.

Les candidatures sont à retourner par mail à : cgault@angers-developpement.com