

FUTUR TECHNICIEN SUPPORT INFORMATIQUE BILINGUE ANGLAIS H/F : RÉVÉLEZ VOTRE TALENT ET TROUVEZ VOTRE VOIE

DESCRIPTION DE L'OFFRE

L'entreprise s'engage à vous former en partenariat avec PÔLE EMPLOI et EDU GROUPE dans le cadre du programme TREMPLIN : un choix mutuel entre vous & HELPLINE + 400 heures de formations + des mises en situation + un CDI pour devenir Technicien Helpdesk Débutant ou Technicien Support de Proximité Débutant.

Début de la formation 13/12/21 et CDI chez HELPLINE le 15/3/22

Cette offre s'adresse exclusivement aux demandeurs d'emploi inscrits à Pôle Emploi.

HELPLINE accompagne la transformation digitale des entreprises en combinant le savoir-faire unique de ses équipes aux technologies les plus pertinentes. Parce que l'avenir des entreprises est étroitement lié aux succès de ses collaborateurs, HELPLINE prend en charge 1 200 000 utilisateurs pour plus de 200 entreprises. Avec 13 sites en Europe (Angers, Francfort, Hambourg, Lille, Lyon, Nantes, Paris, Tunis et Timișoara) HELPLINE affiche une croissance soutenue et un chiffre d'affaires de 165 M€ en 2018.

La diversité fait partie de l'ADN de l'entreprise et développer les compétences de ses 3000 collaborateurs est au cœur du management HELPLINE. Rejoignez et grandissez avec HELPLINE !

Toute l'actualité de HELPLINE sur www.helpline.fr et sur les réseaux sociaux. Donnez du sens à votre job et découvrez l'opportunité qui vous convient.

Vous aimez l'informatique ? Vous vous êtes toujours dit qu'un jour vous pourriez travailler dans ce domaine ? Vous avez le sens du service et le goût du contact ? Vous êtes tenace et c'est toujours vous qu'on appelle quand votre entourage rencontre un problème avec son ordinateur, son imprimante ou son téléphone portable ?

HELPLINE vous forme à la résolution de problématiques techniques informatiques et développe votre relationnel client. Nous vous offrons l'occasion d'exprimer vos talents et de faire carrière chez nous ! Faisons connaissance !

VOS MISSIONS ?

Après une période de formation d'environ 2,5 mois et une période d'intégration de 3 semaines, vous rejoindrez une équipe de support pour un de nos clients grands comptes.

Vos principales missions, sur la partie HELPDESK consisteront à :

- Assurer un accueil personnalisé de l'utilisateur, en déterminant son niveau de connaissance en informatique et le degré d'urgence de l'appel
- Diagnostiquer l'incident rencontré en fonction de la nomenclature pour comprendre l'origine du problème
- Résoudre l'incident à l'aide des outils mis à disposition (base de connaissances, entraide...)
- Escalader si besoin les incidents non résolus en restant attentif aux engagements de délai des interventions
- Prendre en charge une partie des mails dans la messagerie commune
- Et réaliser un descriptif précis de l'intervention après chaque appel et renseigner les champs nécessaires dans l'outil de gestion des incidents
- **Localisation : Nanterre**

Et sur la partie PROXIMITE, vos missions consisteront à :

- Prendre en charge les incidents transmis par le service desk
- Intervenir directement auprès des utilisateurs
- Assister et informer l'utilisateur en fonction de la demande de celui-ci et les limites de son périmètre d'intervention
- S'assurer que la demande de l'utilisateur est satisfaite
- Réaliser des opérations de maintenance et de résolution sur le matériel informatique
- Organiser, en toute autonomie, votre journée en fonction des incidents à résoudre et des urgences
- Conseiller et garder informé l'utilisateur durant tout le processus
- Relancer si nécessaire les services qui doivent intervenir
- **Localisations : Paris, Neuilly-sur-Seine, Nanterre**

Par la suite, vous pourrez découvrir la diversité de nos métiers : le support helpdesk, le support de proximité, l'administration des systèmes et réseaux, la gestion de la connaissance, le management d'équipe, la chefferie de projet, etc.

VOS QUALITES ?

Ce programme est ouvert aux candidats demandeurs d'emploi inscrits à Pôle Emploi qui souhaitent une reconversion professionnelle et n'ont pas encore d'expérience ni même de formation en informatique.

Votre aisance relationnelle et la qualité de votre expression orale et écrite représentent de véritables atouts pour exercer ce métier en contact avec les clients.

Vous avez une âme d'enquêteur ou d'investigateur et aimez solutionner tous les problèmes que vous rencontrez ?

Vous êtes curieux, tenace et rien ne vous résiste ?

Vous êtes rigoureux et fiable : suivre des procédures, modes opératoires, consignes ne vous posent aucun problème.

Bilingue en anglais, vous êtes à l'aise dans un environnement international.