

TECHNICIEN SERVICE DESK

TEAM-IT est une ESN spécialisée dans le support des infrastructures et l'optimisation des Systèmes d'Information.

La Direction de Team-IT met sa double expertise technique et commerciale au service de ses clients, et décline son offre autour de trois axes :

- ⇒ Esprit d'équipe
- ⇒ Savoir-être
- ⇒ Savoir-faire

Nous nous positionnons comme un nouvel acteur clé de la production informatique, à travers un nouveau modèle de delivery basé sur un Team-Management participatif et une Team-Community experte et solidaire.

L'excellence opérationnelle est notre principal objectif : à travers l'industrialisation des process, l'amélioration de la performance métier et l'efficacité des processus internes, nous garantissons à nos partenaires un service de qualité en maîtrisant les risques et les coûts.

La Mission	Disponibilité : ASAP
Le Contexte	
Dans le cadre de l'accroissement de nos activités, nous recherchons deux Techniciens Helpdesk pour intégrer notre équipe sur Aix-en-Provence, en environnement international.	
Les activités	
Vos missions seront les suivantes :	
<ul style="list-style-type: none">⇒ Gestion des incidents et demandes liés à la bureautique, aux postes de travail et aux réseaux⇒ Prise d'appels⇒ Caractérisation des demandes utilisateurs (qualification des mails et des demandes téléphoniques, évaluation de la criticité), traitement⇒ Résolution d'incidents informatiques⇒ Gestion du parc (acquisition de logiciels, préparation/installation/maintenance de poste de travail)⇒ Gestion des comptes utilisateurs et boîtes mail⇒ Support aux utilisateurs (accompagnement à la prise en main des outils, à l'utilisation du poste de travail et des logiciels de bureautique)⇒ Surveillance et administration du réseau du siège et des agences⇒ Escalade vers les niveaux supérieurs⇒ Rédaction des procédures techniques⇒ Mise en place d'améliorations	
Les Connaissances	
<ul style="list-style-type: none">⇒ Vous connaissez : les équipements informatiques, les outils de ticketing et de prise en main à distance, Active Directory, Windows, Microsoft Office et l'environnement Web.⇒ La maîtrise de l'anglais est un plus.	
Formation & Certification	
Vous possédez une formation en informatique, vous disposez d'une expérience de minimum 6 mois en support informatique.	
Les certifications ITIL sont fortement recommandées.	

Les qualités : autonomie, sens du service, relationnel, esprit d'équipe, et rigueur sont les qualités nécessaires pour ce poste.

Merci de nous adresser votre CV ainsi que votre date de disponibilité et vos prétentions salariales.

recrutement@team-it.fr

