



Session Alternance Avril 2021

En partenariat avec l'école ASTON
Fonctions support informatique niveau BAC

LES MISSIONS

- Prendre en charge les incidents transmis par le service desk.
- Intervenir directement auprès des utilisateurs.
- 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.
- 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 afin de comprendre l'origine du problème.
- Résoudre l'incident à l'aide des outils mis à disposition (base de connaissances, prise en main à distance, entraide...).

Lieux des missions

SUPPORT DE PROXIMITE

- Auvervilliers (93),
- Bry sur Marne (94),
- Clichy (92),
- Courbevoie (92),
- Montrouge (92),
- Nanterre (92),
- Paris (75),
- Saint-Quentin (78)

SUPPORT HELDESK

- Bry sur Marne (94),
- Clichy (92),
- Issy les Moulineaux (92),
- Suresnes (92),
- Nanterre (92),
- Neuilly-sur-Seine (92),
- Paris (75),
- Puteaux (92)

LES PREREQUIS DU PROFIL

- Profil préparant un BAC ou en reconversion mais qui souhaite valider un niveau un BAC
- Excellente communication écrite et oral
- Excellente orthographe
- Une expérience en relation client
- Un appétence pour l'informatique
- Présentation professionnelle
- L'anglais est un plus mais pas obligatoire