

Agent service desk – H/F



• Alternance

Helpline 17 février 2022

Présentation de l'entreprise

Helpline, partenaire majeur des Missions Locales d'Ile-de-France, recherche, en partenariat avec l'école **ASTON**, des **agents service desk** en **alternance** sur l'**Île-de-France**.

Description du poste

Le candidat interviendra sur des environnements techniques différents comme Windows XP, Office, Outlook ou encore Mac. Après une période d'intégration, alliant formations métiers et pratique, il rejoindra une des équipes d'Helpline afin de répondre aux demandes des utilisateurs à distance.

Pour cela, il aura pour missions :

- d'assurer un accueil personnalisé de l'utilisateur, en déterminant son niveau de connaissance en informatique et le degré d'urgence de l'appel ;
- de diagnostiquer l'incident rencontré afin de comprendre l'origine du problème ;
- de résoudre l'incident à l'aide des outils mise à disposition (base de connaissances, prise en main à distance, entraide...);
- d'escalader si besoin les incidents non résolus en restant attentif aux engagements de délai des interventions, et vous tenez informé de l'utilisateur ;
- de réaliser un descriptif précis de l'intervention après chaque appel et renseignez les champs nécessaires dans l'outil de gestion des incidents.

Profil du candidat recherché

- Aisance relationnelle ;
- Bonne expression orale et écrite (pour le contact avec les clients) ;
- Faire preuve de curiosité et de ténacité ;
- Aimer trouver des solutions à des problèmes ;
- Être rigoureux et fiable : suivi des procédures.

Conditions de travail et avantages

- Rythme de l'alternance : 3 semaines en entreprise/ 1 semaine en formation ; Démarrage le 4 avril 2022
- Contrat d'apprentissage d'1 an à compter du 4 avril dans le cadre d'un bac professionnel dans le secteur informatique
- Localisation du poste : Nanterre, Levallois-Perret, Courbevoie, La Défense, Neuilly-sur-Seine, Aubervilliers.