



Afin de renforcer son département Informatique, la Direction des Services Généraux recherche un(e)

Support Helpdesk (h/f) Réf : 145170

Type de contrat

CDI

Fonction

Positionné en tant que Support Helpdesk, vous êtes amené à travailler avec le Coordinateur du support interne au sein d'une équipe informatique de 5 personnes.

Plus concrètement, vous êtes amené à :

- ② Interagir avec les utilisateurs et répondre à leurs demandes et problèmes en enregistrant les informations pertinentes ;
- ② S'assurer de leur résolution, faire remonter les incidents survenus et optimiser les performances du système en accord avec les niveaux de service (SLA) définis ;
- ② Contrôler le résultat d'une solution proposée et la satisfaction client qui en résulte ;
- ② Résoudre les incidents suivant des procédures prédéfinies ;
- ② Résoudre les problèmes des utilisateurs et interroger les bases de données pour les solutions potentielles ;
- ② Faire remonter les incidents complexes ou sans solution ;
- ② Enregistrer et suivre les problèmes de leur signalement à la conclusion.

Profil

Diplômé d'un Bachelier en Informatique, vous avez acquis une expérience professionnelle de minimum 5 ans dans une fonction similaire.

Votre connaissance approfondie des systèmes informatiques et votre esprit analytique vous permet de cibler la source d'un problème et de distinguer une erreur de l'utilisateur d'une défaillance technique.

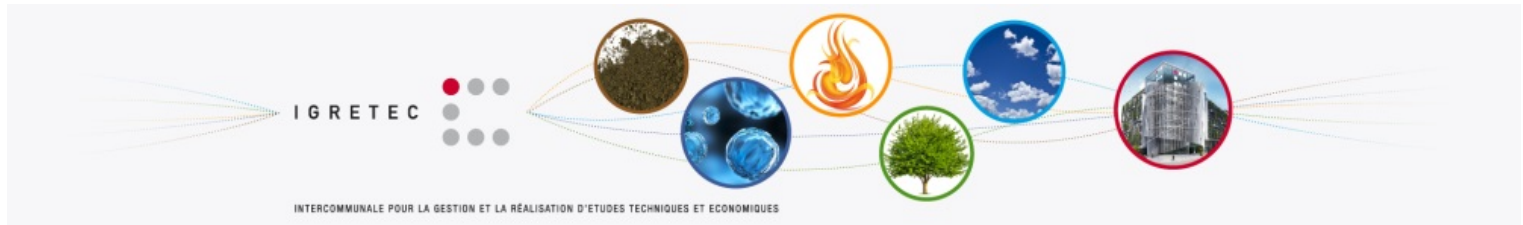
Vous disposez d'un bon sens relationnel et d'une bonne écoute, vous permettant de communiquer aisément avec les interlocuteurs internes.

Autonome et proactif, vous savez faire preuve d'une bonne capacité d'organisation dans vos tâches.

Méthodique et orienté solution, vous êtes apte à déployer des outils d'assistance et participer à l'amélioration du département.

Offre

- ② Un travail à temps plein (37h30 avec système de pointage) dans le cadre d'un contrat à durée indéterminée;
- ② Une fonction passionnante aux responsabilités réelles ;
- ② Un environnement de travail dynamique et positif ainsi que de nombreuses possibilités de formation et de développement personnel ;
- ② Un salaire assorti d'avantages extra-légaux.



Coordonnées

Merci de déposer votre lettre de motivation (détaillant également vos expériences et compétences techniques) accompagnée d'un curriculum vitae.

Nous examinerons votre candidature avec la plus grande attention et en toute confidentialité.



INTERCOMMUNALE POUR LA GESTION ET LA RÉALISATION D'ÉTUDES TECHNIQUES ET ÉCONOMIQUES