

OFFRE D'EMPLOI : Technicien Helpdesk (H/F)

Date de Publication : 29 janvier 2024

Nombre de poste ouvert : 1 poste

Contrat : CDI temps plein – 39h

Localisation : Levallois-Perret

Ôvoyages - Thalasso n°1 est un tour opérateur français, acteur majeur du tourisme au savoir-faire reconnu et indépendant depuis près de 25 ans. Chaque année, plus de 350 000 clients nous font confiance pour organiser leurs vacances !

Innovation, Ambition et Solidarité, sont les valeurs essentielles partagées par nos équipes ; Ôvoyages

poursuit sa croissance et recherche de nouveaux membres :

Les missions qui vous seront confiées :

Support Utilisateurs :

- Prendre en charge tous types de demandes utilisateurs (matériel, assistance, évolution) (via Jira de préférence) sur différents périmètres (infrastructure, logiciel interne, pack office, site web, connectivité, téléphonie, réseaux...Etc)
- Analyser et diagnostiquer les dysfonctionnements éventuels.
- Faire intervenir les prestataires dans la résolution des incidents et en suivre l'évolution.
- Assister et supporter les utilisateurs dans l'utilisation des outils (solutions internes, portails internet et applications mobiles).
- Corriger les problèmes de mauvaise utilisation, de droits, de données, de paramétrage et/ou guider les utilisateurs à distance pour les résoudre.
- Former et accompagner les utilisateurs sur les outils.

Analyse et développement technique :

- Analyser et regrouper les incidents pour en déterminer les causes, suivre et mettre en œuvre leur résolution.
- Assurer la relation avec les prestataires pour le suivi des interventions.
- Gérer le parc informatique et ses mouvements.
- Produire du reporting sur votre activité.

Le profil idéal :

Formation et Expérience :

Formation minimum de niveau Bac +2 en informatique, avec une expérience réussie de 2 ans minimum en support technique ou dans un rôle similaire.

Savoir et Savoir-faire :

- Connaissance des systèmes informatiques et des réseaux
- Environnement technique Windows 10/11 et Android,
- Maîtrise des Outils bureautique ;
- Maîtrise d'outils de ticketing et suivi de projet (type Jira, Monday) et d'inventaire (Gestion de parc).
- Connaissance d'un ou plusieurs langage type SQL ; XFT ; XML

Savoir-être :

- Sens du service et de la satisfaction client,
- Compétences en communication et résolution de problèmes ;
- Organisation, rigueur et discrétion ;
- Capacité à travailler de manière autonome et en équipe
- Qualité d'écoute et disponibilité ;

Tous nos postes sont ouverts aux personnes en situation de Handicap ;

Pourquoi rejoindre Thalasso N1 / Ôvoyages ?

Un secteur d'activité dynamique, une entreprise en pleine croissance. Une structure agile et performante

Renseignement et candidature :

Vous pouvez adresser votre candidature (CV, motivation) par mail à :

recrutement@thalasso-to.com