## DESCRIPTIF DE L'OFFRE

**Et si vous choisissiez plus qu’un simple job ?**

Entreprise française des Services du Numérique (ESN), HELPLINE accompagne depuis 27 ans les directions informatiques et métiers dans leurs projets de transformation autour des nouveaux usages et outils numériques. La société affiche une croissance régulière (165 M€ en 2020) grâce à 3000 spécialistes qui opèrent à travers l’Europe (13 implantations : Allemagne, Belgique, France, Italie, Roumanie, Tunisie).

Chez HELPLINE, nous donnons du sens et de la valeur à votre mission et à vos compétences. Notre réussite est avant tout celle de nos équipes : notre culture d’entreprise repose sur l’intelligence collective, l’innovation et l’esprit d’entreprise.

Ces informations résonnent en vous ? Nous vous attendons!

Suivez notre actualité sur les réseaux sociaux : LinkedIn, Twitter, Facebook

Tous nos postes sont ouverts aux personnes en situation de handicap

Dans le cadre de son fort développement lyonnais, HELPLINE est à recherche d'un **Technicien Service Desk (H/F)**pour l'un de ses clients basés à Limonest (69)

**Vos missions :**

* Vous prenez en charge l'ensemble des sollicitations des utilisateurs par téléphone, par mail, par chat, par portail et vous déplacez auprès de lui si nécessaire
* Vous êtes en charge de la résolution des incidents et traitement des demandes dans la limite des procédures & droits et de la préparation et déploiement de postes
* Vous accompagnez et formez des utilisateurs
* Votre excellent relationnel vous permet une communication adaptée à chaque utilisateur
* Votre capacité d’organisation vous aide à hiérarchiser les demandes en fonction de leur degré d’urgence
* Vous êtes responsable du suivi de chaque incident jusqu’à sa résolution
* Vous enrichissez la base de connaissances afin de partager votre expertise avec votre équipe

**Vous intervenez sur l'ensemble des applicatifs métiers de notre client et gérez les utilisateurs sur des environnements techniques tels que PC DELL sur OS Windows 10 (Office 365 - Pack office classique, CRM, Onedrive, Skype, Teams), Flotte mobile avec MDM Airwatch, VPN Nortel, Gestion des comptes AD, Administration des comptes Office 365**

 PROFIL REQUIS

**Titulaire d’une formation informatique, vous possédez une première expérience réussie dans le support informatique, l’assistance utilisateur.**

Vous avez de réelles capacités d’écoute, de rigueur et d’adaptation. Vos aptitudes techniques et relationnelles sont vos atouts pour progresser et évoluer à nos côtés, vers des postes d’experts ou de managers.

**N'hésitez plus, rejoignez-nous !**

Postulez à cette adresse : lyon@helpline.fr