



## Technicien Helpdesk N1/N2 H/F

La Ciotat (13600) - France

Team & Power IT

Référence : 580

Contrat : CDI

### Présentation

---

**Service :** Centre d'appels - La Ciotat

**Rattaché à :** Centre d'appels

**Détails :**

SEA TPI accompagne les plus grandes entreprises dans la mise en œuvre de Centres de Services IT innovants, couvrant 100% du Run des productions informatiques.

Fondé il y a plus de 20 ans, SEA TPI a su rapidement s'imposer comme un acteur de référence sur le marché par son approche pragmatique associant savoir-faire technologique et réponse à des attentes métier.

### Description du poste / Missions

---

**Détails :**

Nous recrutons un Technicien Support Helpdesk N1/N2 au sein de notre siège à La Ciotat pour intervenir sur un client dédié spécialisé dans la construction d'équipements aéronautiques.

Sous la responsabilité du responsable opérationnel, vos missions consistent à :

- Réceptionner, traiter et résoudre les demandes et incidents de niveau 1 ou 2, sur des problèmes fonctionnels, techniques et d'infrastructures.
- Réceptionner les demandes/appels des utilisateurs par téléphone.
- Enregistrer les incidents sur un outil de ticketing.
- Réaliser un premier diagnostic.
- Détecter le niveau d'urgence et la criticité de la sollicitation.
- Escalader au niveau de support adapté.
- Qualifier et résoudre les incidents dans un périmètre précis.
- Assurer le suivi du traitement des appels des utilisateurs jusqu'à la clôture des incidents.
- Conseiller, former et assister les utilisateurs.
- Traitement du backlog des incidents et demandes.

Vous ferez appel à des compétences dans les domaines :

- Windows.
- Outils de prise en main à distance.
- Outil de ticketing.
- Active Directory.
- Printer.
- Téléphonie. (Android, iOS)
- Office 365.
- Ecoute active.
- Troubleshooting

## Profil recherché

---

**Nombre d'années d'expérience** : 0 à 2 ans

**Détails :**

De formation supérieur Bac à Bac +2, idéalement en informatique, vous justifiez d'une première expérience réussie sur un poste similaire.

Vous savez être autonome, avec une bonne capacité d'écoute et un excellent sens du service.

Vous avez une aisance relationnelle et rédactionnelle, un fort esprit d'équipe et le sens des priorités. Alors cette offre est faite pour vous n'hésitez plus !

## Compléments d'informations

---

**Détails :**

SEA TPI s'engage à promouvoir l'égalité d'opportunités pour tous en matière d'emploi, sans discrimination.

Processus de recrutement :

Entretien téléphonique

Entretien avec le manager

**Rémunération minimum** : 1 800 € Mensuel

**Rémunération maximum** : 1 900 € Mensuel

**Tickets restaurant** : Non spécifié

**PC portable** : Non spécifié

**Téléphone portable** : Non spécifié