



Dans le cadre de notre développement, AXIANS MSP Est est à la recherche d'un.e ::

## « Technicien service Desk » F/H

### DESCRIPTION DES MISSIONS

- Support technique et fonctionnel de niveau 1 autour des outils liés aux postes de travail
- Prise en compte des demandes et sollicitations utilisateurs (téléphone, mail, Teams, outil de ticketing).
- Escalader au niveau 2/ 3 les incidents nécessitant un niveau d'expertise supplémentaire.
- Tests des corrections avant mise à disposition aux utilisateurs et conseil à l'utilisation des solutions.
- Gérer le processus des entrants/sortants et rechercher des axes d'amélioration du processus.
- Gérer les tickets d'incidents en fonction de leurs priorités et en veillant à la satisfaction des utilisateurs : diagnostic de l'incident, suivi et résolution, reporting, documentation ;
- Consulter, mettre à jour et enrichir la base de connaissance au fil de l'eau.
- Assurer les gestes de proximité chez nos clients
- Participer aux astreintes du service

Contrat :

35h - Horaires postés de 6h à 20h (rotation dans l'équipe)

Localisation géographique Strasbourg ou Mulhouse.

### PROFIL

Titulaire au minimum d'un diplôme de niveau BAC+2 en informatique, vous serez formé aux techniques des métiers du support informatique ainsi qu'à nos méthodes de travail.

Vous êtes débutants ou vous disposez d'une première expérience réussie.

La maîtrise de l'anglais est impérative.

Vous avez les qualités suivantes :

- Polyvalence
- Travail en équipe
- Dynamisme
- Capacité rédactionnelle
- Excellent relationnel

Alors ce job est fait pour vous !

## POURQUOI NOUS REJOINDRE ?

### PRÊT.E À RELEVER DE NOUVEAUX DÉFIS ?

### REJOIGNEZ UNE ENTREPRISE À TAILLE HUMAINE ET BÉNÉFICIEZ DE LA FORCE DU GROUPE VINCI :

- Un management de proximité
- Des équipes autonomes dans un environnement collaboratif
- Des possibilités d'évolution, de formations et de mobilité au sein d'un Groupe international
- Le partage de nos réussites (Plan Epargne Groupe) et de nombreux avantages complémentaires
- La possibilité de participer à des actions solidaires, collectives ou individuelles

Vous vous reconnaissez dans cette offre et vous voulez porter avec nous nos valeurs ?!

### Postulez et venez partager le CESAR !

### Confiance, Esprit d'entreprendre, Solidarité, Autonomie, Responsabilité

Nos offres sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

Venez exprimer vos talents, nous saurons vous accompagner !

Rémunération selon profil.

**CONTACT : CV ET LM DE MOTIVATION A ENVOYER A L'ADRESSE SUIVANTE :  
OCEANE.WEST@AXIANS.COM**

