

## **TECHNICIEN SERVICE DESK ANGLAIS H/F**

### **BOULOGNE-BILLANCOURT**

HELPLINE accompagne la transformation digitale des entreprises en combinant le savoir-faire unique de ses équipes aux technologies les plus pertinentes. Avec 9 sites en Europe (France, Allemagne, Tunisie et Roumanie), Helpline prend aujourd'hui en charge près d'1 200 000 utilisateurs pour plus de 200 entreprises. C'est ainsi qu'Helpline affiche une croissance soutenue et un chiffre d'affaires de 165 M€ en 2018.

Pour l'un de nos clients, organisation internationale issue du secteur public, nous recherchons un technicien service desk.

La mission de notre client est d'élaborer des politiques meilleures pour une vie meilleure en apportant des solutions à des problèmes communs d'ordre économiques, sociaux ou encore environnementaux.

Rejoignez ce contexte client riche en opportunités, où l'équipe Helpline, composée d'une vingtaine de collaborateurs, intervient sur de nombreuses briques de service : service desk, proximité, digital bar, VIP, knowledge management, niveau 2, gestion de parc...

#### **VOTRE ROLE :**

Après une période d'intégration et de formation, vous rejoignez nos équipes afin de répondre à distance aux demandes des utilisateurs.

#### **VOS MISSIONS PRINCIPALES, SI VOUS L'ACCEPTEZ :**

- Assurer un accueil personnalisé de l'utilisateur et déterminer le degré d'urgence de l'appel,
- Diagnostiquer l'incident rencontré afin de comprendre l'origine du problème,
- Résoudre l'incident à l'aide des outils mis à disposition (base de connaissances, prise en main à distance, entraide...),
- Escalader les incidents non résolus en restant attentif aux engagements de délai des interventions,
- Tenir informé l'utilisateur de l'avancé de l'incident déclaré,
- Réalisation d'un descriptif précis de l'intervention après chaque appel et renseigner les champs nécessaires dans l'outil de gestion des incidents.

Environnement technique : Windows, Office365 + applicatifs métier

#### **PROFIL REQUIS**

- Poste ouvert aux profils juniors et confirmés.
- Vous faites preuve de collaboration, rigueur, écoute, et sens du service.
- Votre motivation et votre investissement seront des critères déterminants pour réussir sur ce poste.  
✓ Un anglais conversationnel est exigé.

(Rémunération selon profil)

#### **AVANTAGES :**

Carte ticket restaurant, Mutuelle, Prime de participation, Centre de Formation interne.

\* Tous nos postes sont ouverts aux personnes en situation de handicap

## SERVICE DESK TECHNICIAN W/M

### BOULOGNE-BILLANCOURT

Helpline supports companies in digital transformation by combining the unique know-how of its teams with the most relevant technologies. With 9 sites in Europe (France, Germany, Tunisia and Romania), Helpline currently supports nearly 1 200 000 users for more than 200 companies. This is how Helpline posted sustained growth and a turnover of €165 million in 2018.

For one of our clients, an international organization from public sector, we are looking for a service desk technician.

The mission of our client is to develop better policies for a better life by providing solutions to common economic, social and environmental issues.

Join this client context rich in opportunities, where the Helpline team, made up of around 20 employees, works on many service areas such as service desk, proximity, digital bar, VIP, knowledge management, level 2, asset management, ...

#### **YOUR ROLE:**

After a period of integration and training, you join our teams to assist remotely users.

#### **YOUR MAIN MISSIONS, IF YOU ACCEPT:**

- Providing a personalized customer service and determining the degree of urgency of call,
- Diagnosing the encountered incident to understand the origin of the problem,
- Resolving the incident by using the tools at your disposal (knowledge base, remote control, mutual assistance, ...),
- Overcoming unresolved incidents by paying close attention to intervention time commitments,
- Keeping the user informed of the progress of the declared incident,
- Realizing an accurate description of the intervention after each call and filling in needed fields in the incident management tool.

Technical environment : Windows, Office365 + business applications

#### **PROFILE REQUIRED**

- Position open to junior and experienced profiles.
  - Collaboration, rigor, listening skills and sense of service qualify you.
  - Your motivation and your investment will be determining criteria for success in this position.
- ✓ Fluent English and French are required.

(Salary according to profile)

#### **BENEFITS:**

Restaurant ticket card, mutual, participation bonus, internal training center.

\* All our positions are open to people with disabilities