



Dans le cadre de son fort développement sur le Grand-Ouest, HELPLINE renforce ses équipes. Après une période d'intégration, alliant formations métiers et pratique, vous rejoignez l'une de nos équipes basée à **NANTES ou ANGERS** en CDD en tant que :

## **Technicien Support Informatique Confirmé (H/F)**

### **Vos missions :**

- Vous prenez en charge les sollicitations des utilisateurs par téléphone, par mail, par chat, par portail
- Votre sens du relationnel vous permet d'adapter votre communication à chaque utilisateur
- Votre capacité d'organisation vous aide à intervenir sur les demandes en fonction de leur degré d'urgence
- Vous êtes responsable du suivi de chaque incident et de sa résolution
- En cas d'incident non résolu vous avez la possibilité de l'escalader au niveau supérieur
- Vous enrichissez la base de connaissances afin de partager votre expertise avec votre équipe

**Vous intervenez sur des environnements techniques tels que Windows XP, Office 2007, Outlook 2007, applicatifs métiers spécifiques, outils de mobilité, réseau local et télécom (LAN/WAN), matériels...**

### **Votre profil :**

**Diplômé(e) d'une formation qualifiante en informatique (bac+2/3), vous possédez une première expérience réussie dans le support informatique et l'assistance utilisateur.**

Le travail en équipe est une source d'inspiration pour vous, et permet de faire progresser les compétences collectives.

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.

La pratique de l'anglais conversationnel est un atout supplémentaire si vous souhaitez rejoindre un contexte international.

**Rejoignez-nous et venez participer à cette aventure humaine  
démarrée il y a plus de 20 ans !**

## **A propos de nous :**

**HELPLINE** - Entreprise de Services du Numérique (ESN) - impulse la transformation digitale des organisations. HELPLINE est résolument orientée vers la qualité du service aux utilisateurs et aux clients de ses clients. A la confluence des usages métiers et SI, nous œuvrons au cœur des projets prioritaires des entreprises. HELPLINE est reconnue pour déployer les innovations garantissant à ses clients le meilleur degré de performance.

HELPLINE compte 200 clients, affiche une croissance soutenue et constante depuis sa création en 1994 et réalise 135 M€ de CA en 2015. Grâce à ses 8 implantations en France et à l'étranger, HELPLINE propose une large gamme de services :

- Business Service Management : centres d'excellence et Assistance à la Maîtrise d'Ouvrage pour les directions métiers
- IT Solutions Management : expertise IT serveurs, Cloud, postes de travail fixes et mobiles
- User Experience Management : centres d'excellence et infogérance utilisateur pour les directions IT

En ligne avec cette palette de services, les 2500 collaborateurs de HELPLINE cultivent une Vision commune : la performance et le succès de la transformation digitale des organisations reposent sur l'équilibre des trois composantes clés : People Digital Business.

## **Pour postuler :**

Julia TRESKA – Assistante Recrutement : [julia.tresca@helpline.fr](mailto:julia.tresca@helpline.fr)