

Technicien support utilisateur (H/F)

34000 MONTPELLIER [Accéder à l'annonce en ligne](#)

 Contrat de travail temporaire

 Dès que possible

 Durée : 2 mois

 Temps plein

 Ouvert aux personnes en situation de handicap

L'entreprise

Upskills est une agence d'intérim spécialisée dans le recrutement temporaire et la gestion des talents. Elle se distingue par son approche personnalisée et son engagement à fournir des solutions sur mesure pour répondre aux besoins spécifiques de ses clients.

Quant à notre client, il s'agit d'une entreprise innovante qui se spécialise dans la transformation numérique et propose des services technologiques avancés pour accompagner les entreprises dans leur évolution.

Le poste

Technicien Informatique (H/F) - Montpellier

Nous recrutons un Technicien Centre de Service pour un client de renom dans le secteur de l'immobilier, basé à Montpellier. Rejoignez une équipe dynamique de 10 collaborateurs et deux managers.

Vos missions principales :

Assurez l'accueil téléphonique des utilisateurs en identifiant leurs besoins, offrant des conseils et garantissant leur satisfaction. Vous serez en charge de la création et du traitement des tickets jusqu'à leur résolution, ou leur escalade au niveau supérieur si nécessaire.

Identifiez et analysez les incidents relatifs à l'environnement de travail des utilisateurs. Gérez l'outil de ticketing en veillant à la qualité des tickets produits et à la gestion efficace du backlog.

Communiquez régulièrement avec les utilisateurs sur l'avancement de leurs tickets, tout en respectant les procédures de la DSI pour assurer rapidité et sécurité des systèmes d'information.

Vous assurerez une traçabilité complète des actions sur chaque ticket et favoriserez le partage et la collaboration avec le reste de l'équipe.

Nous attendons votre candidature avec impatience !

Le profil recherché

Qualification :

un diplôme d'une formation supérieure en informatique est requis (Bac+2 minimum ou équivalent).

Expérience :

vous justifiez d'une première expérience réussie dans le support utilisateurs et dans la résolution d'incidents.

Technical skills :

maitrise du traitement des demandes et incidents, connaissance des principes d'un outil de ticketing, connaissance OS et Microsoft Windows 10/11, connaissance environnement de

Mobilité :

Android et Apple iOS, Active Directory (gestion des droits et comptes) maitrise de la gestion de la satisfaction client.

Soft skills :

Vous êtes une personne ponctuelle, rigoureuse et organisée. Votre esprit d'analyse, votre agilité et votre réactivité vous permettent de gérer les priorités et les situations dites stressantes. Vous êtes un bon communicant et appréciez le travail en équipe. Vous avez à cœur de gérer la satisfaction client