



Expert support informatique Trilingue - CDI (H/F) - ANGERS

Notre super manager François est à la recherche de nouveaux talents pour compléter son équipe internationale et multiculturelle pour son client du secteur du luxe.

Vos Missions du quotidien

Dans un environnement dynamique et en open-space, vous effectuerez le support à distance pour des utilisateurs rencontrant des incidents liés aux outils informatiques de ce client international.

Votre journée type sera d'assurer la prise des appels utilisateurs ou répondre à des sollicitations par mail, de qualifier et réaliser le diagnostic des incidents, de les résoudre à distance ou de transférer les demandes à une équipe de techniciens spécialisés si nécessaire. Vous assurez le suivi des incidents jusqu'à leur clôture.

L'équipe assure le support en 6 langues et couvre une plage horaire de 6h à 22h du lundi au vendredi + 1 week-end par mois (de 7h à 19h).

Vous serez formé(e) aux particularités métiers d'HELPLINE et de notre client.

En fonction de vos envies et des opportunités, vous pourrez ensuite évoluer vers :

- La prise en charge en tant que coach ou expert technique d'une équipe
- La prise en charge de la connaissance d'une prestation client
- Le support de proximité directement sur site client
- Evoluer en tant que back up superviseur : vos premiers pas vers le management
- Evoluer vers l'administration systèmes et réseaux

Votre profil

Vous êtes trilingue (Français, Anglais + une troisième langue : espagnol, italien ou arabe) et souhaitez mettre à profit vos compétences linguistiques pour évoluer dans un contexte international.

Les langues pratiquées sur cette équipe sont le français, l'anglais, le russe, l'espagnol, l'italien et l'allemand.

Vous avez déjà une première expérience dans le support informatique et souhaitez devenir un expert ? Postulez !

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 165 M€ de CA en 2018. Grâce à ses 9 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 Expérience Management : centres d'excellence et infogérance utilisateur pour les directions IT

En ligne avec cette palette de services, les 2800 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.