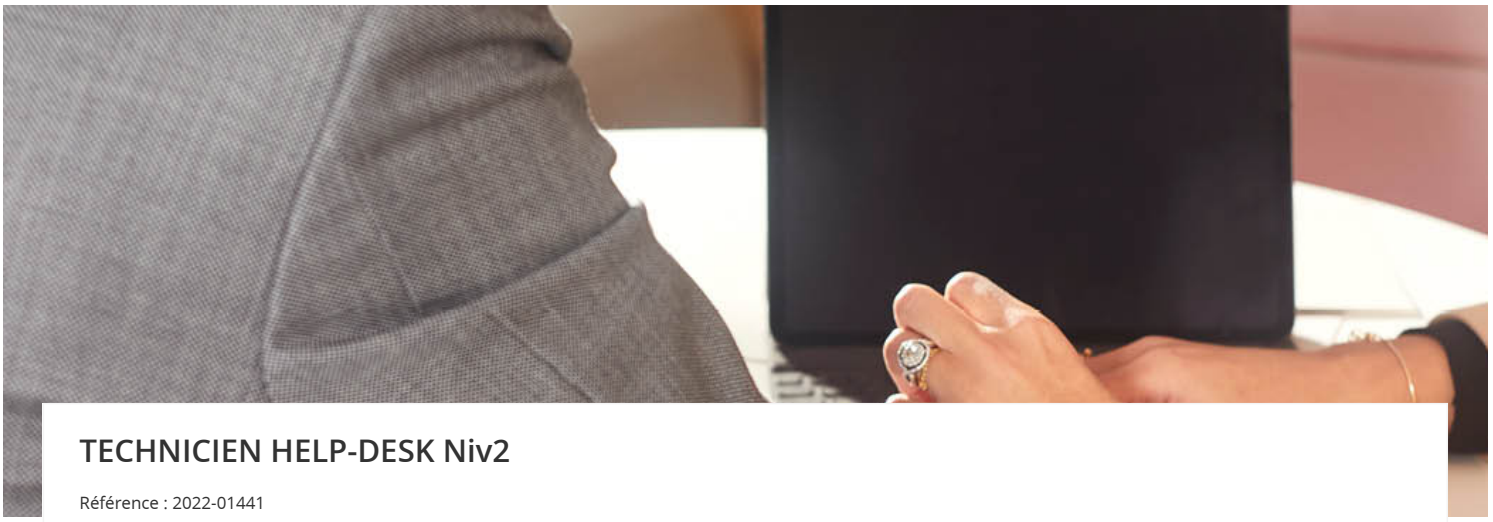


TECHNICIEN HELP-DESK Niv2

Référence : 2022-01441

CDI TUNIS IT

- Offre à la Une :
- Localisation : TUNIS
- Type de contrat : CDI
- Lieu du poste : Lac 2
- Date de première publication : 21/06/2022
- Domaine d'activité : IT
- Date de début : ASAP

Activité

ODDO BHF Tunis est une entreprise de services financiers en pleine croissance créée en 2009 afin d'accompagner le développement du Groupe Oddo BHF.

Avec plus de 300 de collaborateurs, elle exerce aujourd'hui ses activités dans deux domaines principaux : l'analyse financière, et l'informatique.. L'équipe informatique assure le développement de tous les sites web et apporte son expertise aux projets informatiques majeurs du Groupe.
Innovant sur le marché tunisien, ODDO BHF Tunis se développe dans d'autres métiers et ambitionne d'accroître ses effectifs dans le cadre du développement du Groupe.

Descriptif du poste

OBJECTIFS DU POSTE

Au sein du service Help Desk vitrine de l'IT, vous assurez l'expertise poste utilisateur auprès de l'ensemble des collaborateurs qui ont une requête ou un problème, de nature informatique.

MODALITES DE TRAVAIL

Sous la responsabilité du Technicien Manager Help-Desk local ou du gestionnaire de site sur lequel vous êtes situé.

Vous serez en étroite relation avec les autres équipes techniques de production niv 2.

Vous veillerez à l'enrichissement de la base de connaissance et des mises à jour des docs d'installation, vous serez en charge du transfert de compétence vers l'équipe de niveau 1.

Vous devrez scrupuleusement respecter les horaires donnés qui sont dans la majorité des cas liés à l'ouverture de marché.

La tranche horaire se situera principalement dans une fourchette de 6h30 à 19h30 (heure Française).

Des interventions seront à prévoir en fin de semaine, le week-end ou en soirée à la demande du Responsable Opérationnel.

Vous pourrez être amenés à vous déplacer sur tous les sites du Groupe Oddo-Bhf

PRINCIPALES ACTIVITES

Prise en compte des demandes informatiques des collaborateurs du Groupe :

* Traiter l'ensemble des problèmes postes utilisateurs non résolus par le niveau 1

* Gestion des appels des utilisateurs en débordements du niveau 1

* Enregistrement des demandes utilisateurs,

* Suivi et prise en charge des incidents,

* Installation PC et Configuration des outils bureautiques (imprimantes, scanners…).

* Diagnostiquer à distance une panne (matériel ou logiciel),

* Support de proximité et auprès des utilisateurs

* Reporting auprès du Team Lead

Vous devez alerter le responsable Help-Desk local ou le responsable Help-Desk groupe en cas de constatation d'un problème générale ou récurent.

Profil et compétences recherchées

Ce poste est ouvert à des titulaires d'un BAC+2 et plus, justifiant de diplômes informatiques et d'une expérience dans le milieu du support.

Ayant une très bonne maîtrise du Français et un bon niveau d'Anglais.

Vos attributions au sein de l'équipe impliquent de bonnes qualités relationnelles, bonne présentation du dynamisme, rendre compte à son n+1 et une capacité de résolution.

Avant tout, le technicien helpdesk est un professionnel de l'informatique.

Les programmes, les logiciels, n'ont plus de secret pour lui ! Il sait configurer sans problème les postes de chaque salarié du Groupe ODDO-BHF (messagerie, applicatifs métiers…) en fonction de leurs besoins.

Il possède également de bonnes capacités d'analyse et d'écoute afin de poser les bons diagnostics. Rigoureux, averti, il sait guider pas à pas l'utilisateur pour aboutir à la meilleure solution.

Et ainsi éviter les situations trop stressantes car nous travaillons dans un milieu du business (salles de marchés) ! Par ailleurs, parler anglais est indispensable.