



Devenez

# Technicien/ne Helpdesk (CDI)



Ile-de-France – Lyon – Nantes et alentours

\*Dans le cadre d'une POEI

## Profil et prérequis

- **Vous êtes inscrit(e) à Pole Emploi**
- De niveau BAC à BAC+3 et vous avez un penchant pour la technique et l'informatique. La proposition est ouverte aux personnes qui ont travaillé dans le secteur du Service (Centre d'Appels – Hôtellerie – Accueil – Relation Client...).
- Le sens du travail en équipe, seront des atouts importants dans votre réussite. Vous êtes désireux de vous investir dans un groupe qui saura vous faire évoluer, vous êtes motivé et dynamique.

## Vous aimez les relations humaines et vous avez le sens du Service.

- Force de proposition et ambitieux, vous rejoignez notre structure avec l'envie d'y saisir de réelles opportunités d'évolution professionnelle et d'exprimer vos talents.
- L'anglais sera un plus.

## Futures missions

Assistance à distance ou en proximité des utilisateurs sur les différents périmètres :

- Poste de travail et applications liées (messagerie, bureautique, etc...);
- Les applications métiers;
- Les applications non-métiers (SI Interne);
- Prise en compte des sollicitations des utilisateurs des services informatiques;
- Enregistrement dans l'outil de ticketing dédié avec le niveau d'informations requis;
- Qualification et priorisation des incidents;
- Traitement des incidents avec les outils et procédures mises à disposition;
- Escalade des dossiers au niveau supérieur si nécessaire;
- Suivi et relance des incidents en attente;
- Contrôle et suivi des fermetures d'incidents;
- Création et/ou mise à jour des procédures ou base de connaissances.

## Compétences visées

*A l'issue de cette formation vous posséderez le savoir-faire, le savoir être métier, et les technologies nécessaires à la prise de poste de Technicien HelpDesk et serez capable d'utiliser les outils et méthodologies demandées et approuvées par DCS :*

- *Maintenir et dépanner des équipements informatiques;*
- *Être support Helpdesk sur Windows, la partie réseau et les suites bureautiques;*
- *Être en mesure de diagnostiquer une anomalie;*
- *Assister les utilisateurs à distance ou sur site, afin de résoudre au plus vite leurs incidents;*
- *Savoir gérer des situations à forte pression;*
- *Gérer le dialogue technicien/utilisateur.*



**Fondée dans les années 70 en Haute-Savoie, DCS est un partenaire solide de ses clients, légitimement reconnu dans le marché des services numériques. DCS participe à leur développement, en recherchant pour eux des gains de productivité basés sur la proactivité de ses collaborateurs, l'innovation de ses solutions et une vision solidaire du service. DCS c'est 7 Agences en France – 4 Implantations en Europe – 850 salariés – un Chiffre d'Affaire de 64M€ qui s'accroît encore. Nous avons bâti notre histoire sur des fondations constituées de valeurs fortes : considération de l'humain, respect, proximité. Cette ligne de conduite nous permet d'entretenir des relations saines et équilibrées avec nos clients et collaborateurs. Fabienne DALLIÈRE Présidente de DCS**

**Alors, rejoignez notre aventure...**

### **Le processus de recrutement**

Le processus de recrutement s'effectue en amont d'une formation de 57 jours à l'issue de laquelle vous signez votre CDI et intégrez DCS. Il s'effectue en 2 phases :

1. Une présélection par AJC pour vérifier votre motivation et l'adéquation de votre profil avec les prérequis définis par DCS qui recrute
2. Un entretien d'embauche avec les équipes de DCS à l'issue duquel elle sélectionne ses futurs collaborateurs (et valide leur entrée en formation)

### **Dispositif, durée et coût**

Cette formation de 399 heures est proposée aux demandeurs d'emploi dans le cadre d'une préparation opérationnelle à l'emploi individuelle (POEI) mise en place par Pôle Emploi à la demande de DCS pour recruter en CDI.

Le coût de la formation s'élève à 8458,80 euros TTC. Le Pôle Emploi prendra en charge le coût de la formation dans le cadre du dispositif POEI.

### **Localisation et mobilité**

Ile-de-France – Lyon – Nantes et alentours

### **Avantages**

Salaire en fonction du profil (de 23 à 25K€)

La possibilité d'intégrer une communauté nationale d'experts sur les thématiques infrastructures informatiques. Une carrière évolutive avec des missions variées.

**Postuler**



Envoyez votre CV à l'adresse suivante : [dcs-helpdesk-2311@ajc.beetween.com](mailto:dcs-helpdesk-2311@ajc.beetween.com)

Pour en savoir plus ? RV sur notre site : [www.unjourunjob.fr](http://www.unjourunjob.fr)

