

ESCP Europe recherche son/sa:

## **Technicien Support Postes Clients (H/F)**

### ***Fonctions :***

Intégré à l'équipe Service Desk au sein de la Direction SI et Transformation Numérique (DSITN), votre mission est de prendre en charge la gestion des demandes qui vous sont affectées pour atteindre les objectifs fixés dans le cadre des opérations définies par la DSITN.

Plus particulièrement, au sein du Service Desk, structure de niveau 1 et niveau 2, dont l'enjeu est de délivrer un meilleur service à l'ensemble des collaborateurs de ESCP Europe, vous veillez à maintenir la disponibilité du système d'information et à améliorer la qualité de service.

### ***Vos missions principales :***

- Installer, configurer et maintenir les PC et leurs périphériques.
- Assurer une assistance de proximité auprès des utilisateurs dans l'utilisation quotidienne des outils bureautiques (guider l'utilisateur pour résoudre les incidents).
- Enregistrer les interventions techniques dans la base de données.
- Réceptionner et suivre les incidents reçus par mail ou téléphone.
- Diagnostiquer et résoudre rapidement les incidents impactant les utilisateurs par prise de main à distance sur l'ensemble des composantes du poste de travail.
- Effectuer le reporting des interventions
- Contribuer à l'optimisation des process
- Renseigner et veiller à la bonne utilisation des bases de connaissances

### ***Profil demandé :***

Vous avez une forte appétence et une expérience de terrain réussie sur l'assistance client. Vous êtes organisé, savez anticiper, planifier et faire preuve de réactivité. Vous disposez de capacités d'analyse et de synthèse.

Vous avez le sens de l'écoute et êtes doté d'un excellent relationnel vous permettant d'être un interlocuteur de confiance pour les métiers.

Passionné par les nouvelles technologies, vous avez un niveau Bac + 2 et/ou une expérience d'une dizaine d'années dans l'assistance et le support utilisateurs.

Certification ITIL souhaitée

Bon niveau d'Anglais

***Pour postuler :*** [mbarghon@escpeurope.eu](mailto:mbarghon@escpeurope.eu)