

INTITULE DU POSTE : HELP DESK

Positionnement Hiérarchique :

Le (la) titulaire du poste rendra directement compte au Responsable du Service Help Desk, des difficultés rencontrées dans le cadre du travail et des questions administratives, des incidents qui pourront survenir dans l'exercice de cette fonction.

DESCRIPTIF DU POSTE :

- Servir de premier point de contact pour les utilisateurs des services offerts par l'entreprise qui recherchent une assistance technique par téléphone ou par courrier électronique.
- Assister, informer, conseiller les utilisateurs
- Dépannage à distance à l'aide de techniques de diagnostic et de questions pertinentes
- Déterminer la meilleure solution sur la question et les détails fournis par les clients

Responsabilités :

La personne retenue aura pour Rôle :

- Renseigner efficacement les opérateurs
- Recueillir et transmettre les dysfonctionnements relevés
- Diagnostiquer et résoudre les problèmes
- Renseigner et mettre à jour la base de données helpdesk
- Créer, mettre à jour les comptes GUCEG dans les délais requis
- Classer les formulaires de demandes de compte GUCEG
- Gérer les demandes et les préoccupations des opérateurs transmises par mail, téléphone.
- Effectuer un dépannage à distance à l'aide de techniques de diagnostic et de questions pertinentes
- Déterminer la meilleure solution en fonction du problème et des détails fournis par les clients
- Guider le client dans le processus de résolution de problèmes
- Adressez les problèmes non résolus au personnel de support suivant
- Enregistrer les événements et les problèmes et leur résolution dans les logs books
- Suivre et mettre à jour le statut et les informations du client
- Transmettre les commentaires ou suggestions des clients à l'équipe interne appropriée
- Identifier et suggérer des améliorations possibles des procédures

AUTRE EXIGENCE

- Effectuer toute autre tâche qui peut être raisonnablement nécessaire de temps en temps.
- Être en mesure d'exercer cette fonction dans un environnement multiculturel.

ATOUTS ET CONNAISSANCES :

- Sens de la communication
- Sens de l'écoute, esprit d'analyse et esprit de synthèse
- Bonne élocution
- Bonne organisation
- Patience
- Aisance relationnelle
- Bonne compréhension des systèmes informatiques, des appareils mobiles et d'autres produits technologiques
- Capacité à diagnostiquer et à résoudre des problèmes techniques de base
- Excellentes aptitudes de communication
- Orienté vers le client et tempéré
- Esprit d'équipe (Ouverture aux autres)

Profil Requis :

- Bac +3 au minimum, en communication, secrétariat, office Management.
- Expérience confirmée en tant que technicien de centre d'assistance ou autre poste de support client avec une connaissance pratique des produits de bureautique, des bases de données et du contrôle à distance

Lieu du travail

Le poste est basé à Sambailo

Candidature

Les candidat(e)s intéressé(e)s par le présent avis de recrutement sont prié(e)s d'envoyer leurs CV et lettre de motivation à l'adresse mail rhrecrutement-gn@webbfontaine.com au plus tard le **27 Octobre 2022**.