# JOB ADVERTISEMENT

# HELPDESK TECHNICIEN

| DISTRIBUTED TO / ARCHIVED IN: | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Monaco Recruitment Server | | | | |
| **REVISION** | **DATE** | **ISSUED BY** | **CHECKED BY** | **APPROVED BY** |
| 00 | 25/11/2024 | Jean Paul Berthon/IT Director | I. LAZHIR /Recruiter | F-A. BENICHOU / Group Recruitment Manager |

Dietsmann
Maintaining Energy

*Présent dans 18 pays, Dietsmann est le leader indépendant dans le domaine de l'exploitation et la maintenance, ainsi que dans l'ingénierie de maintenance et l'inspection d'installations de production continue dans les secteurs de l'énergie, de la production d'électricité conventionnelle et nucléaire, ainsi que des industries minières.*

*Notre réputation a été forgée au cours de quatre décennies d'expertise dans la gestion des installations et la maintenance des sites et équipements.*

*Ce qui nous distingue, est notre approche novatrice et axée sur le client, avec une attention constante portée à nos activités commerciales principales. Nous sommes reconnus pour notre agilité, notre capacité à répondre rapidement aux besoins des clients et nos stratégies visionnaires.*

*Cette philosophie a créé des relations durables avec de nombreux clients, fondées sur la confiance et la fiabilité.*

*Sous la supervision du Responsable Système, vos principales responsabilités incluent, mais ne sont pas limitées à :*

• Fournir un support technique de premier niveau aux utilisateurs par téléphone, e-mail et chat.
• Diagnostiquer et résoudre les problèmes liés au matériel, logiciels et réseaux.
• Gerer les problèmes et les solutions dans le système de gestion des tickets.
• Installer, configurer et maintenir les systèmes informatiques, imprimantes et autres équipements IT.
• Superviser la gestion des comptes utilisateurs, y compris la réinitialisation des mots de passe et les problèmes d'accès.
• Partager les problèmes non résolus aux équipes de support de niveau supérieur lorsque nécessaire.
• Fournir un support aux utilisateurs distants et sur site.
• Suivre les tickets ouverts pour assurer une résolution des problèmes dans les délais.
• Contribuer à la création et à la mise à jour des manuels utilisateurs et de la documentation.

**Profil du candidat :**

- Diplôme dans le domaine IT
- Expérience avérée en tant que Technicien Helpdesk ou dans un rôle similaire de support technique
- Certifications professionnelles telles que CompTIA A+, Network+ ou certifications Microsoft
- Expérience avec des systèmes de gestion de tickets (par ex., ServiceNow, JIRA)
- Solide connaissance des systèmes d'exploitation Windows et Mac
- Familiarité avec le dépannage des applications logicielles, problèmes de réseau et pannes matérielles
- Compréhension d'Active Directory, Office 365 et des outils de bureau à distance
- Excellentes compétences en résolution de problèmes et en communication
- Maîtrise du français et de l'anglais
- Flexibilité et capacité à s'adapter aux circonstances imprévues
- Capacité à travailler sous pression et à gérer plusieurs tâches
- Orientation client avec un fort sens de l'urgence et une grande attention aux détails

*Chez Dietsmann, nous nous engageons à favoriser un environnement de travail inclusif et diversifié où chaque individu est valorisé, respecté et habilité à apporter ses talents. Nous recherchons activement des candidats issus de milieux et de perspectives diversifiés pour rejoindre notre équipe, car nous croyons que cette diversité favorise l'innovation et nous permet de mieux servir nos clients et nos communautés. Nous encourageons les personnes issues de groupes sous-représentés à postuler et à apporter leurs expériences et talents uniques à notre organisation. Si vous partagez notre engagement envers la diversité et l'inclusion et que vous êtes passionné par l'idée de faire une différence positive, nous vous invitons à postuler et à envisager de rejoindre notre équipe.*