



## **TECHNICIEN HELPDESK (H/F)**

Voreppe

Direction administrative

CDI - à pourvoir ASAP

**Leader mondial du transport par câbles, POMA, présent sur les cinq continents depuis plus de 80 ans, compte aujourd'hui près de 1525 collaborateurs dont les deux-tiers sont employés en France. Le Groupe a réalisé à ce jour, plus de 8 000 installations dans plus de 90 pays, grâce à un esprit novateur et un Savoir-Faire reconnu lui permettant de s'affirmer sur le Marché mondial.**

Nous recherchons actuellement, **un(e) technicien(ne) Helpdesk (H/F) en CDI, poste basé à Voreppe (38).**

Vous ferez partie de l'équipe HTI Helpdesk. Cette équipe est internationale et présente dans de nombreux pays à travers le monde. Vous serez géré globalement par le Senior Manager IT HelpDesk et localement par le coordinateur local.

### **VOS RESPONSABILITÉS**

- Fournir aux utilisateurs de l'entreprise le premier niveau de support informatique :
  - Localement ou à distance grâce à un système de contrôle à distance
  - Par téléphone ou par tickets
  - Cette activité est suivie dans l'outil de gestion des tickets
- Créer des guides d'utilisation et des FAQ en anglais et dans la langue locale
- Installer, configurer, fournir et assurer le support du matériel informatique (ordinateurs, smartphone, accessoires, imprimantes, lecteurs de code-barres...) et logiciels
- Suivre le stock local et mettre à jour la CMDB
- Création et gestion de l'autorisation des comptes utilisateurs
- Appliquer les règles de sécurité informatique et s'assurer que les utilisateurs les respectent (mises à jour, virus...)
- Visiter les filiales

### **VOTRE PROFIL**

Vous disposez d'une première expérience en tant que Helpdesk et vous disposez des compétences ci-dessous.

#### **Compétences informatiques**

- *Active Directory*
- *Office 365 et Teams*
- *Windows 10*
- *Android et iOS*
- *Windows Server 2019 (serveur d'impression)*
- *Configuration Manager et Intune (bases)*
- *Sécurité (bases)*

### **Compétences non techniques**

- *Organisé*
- *Esprit d'équipe*
- *Capacité d'écoute et de communication avec les autres*
- *Patient*
- *Compétences pédagogiques*
- *Résistant au stress*

### **Langues**

- *Global : anglais (parlé et écrit niveau B1/B2)*

### **CONTACT**

N'hésitez pas à envoyer votre candidature CV + LM à : [candidatures@poma.net](mailto:candidatures@poma.net)

*Dans le cadre de son engagement RSE, POMA cultive une politique en faveur de l'égalité professionnelle, de l'emploi des travailleurs handicapés et de la diversité.*

