

OFFRE D'EMPLOI : Technicien Helpdesk H/F

Nombre de poste ouvert : 1 poste

Contrat : CDI ; temps plein – 39h

Localisation : au siège Social à Levallois Perret ;

Ôvoyages - Thalasso n°1 est un tour opérateur français, acteur majeur du tourisme au savoir-faire reconnu et indépendant depuis près de 25 ans. Chaque année, plus de 350 000 clients nous font confiance pour organiser leurs vacances !

Innovation, Ambition et Solidarité, sont les valeurs essentielles partagées par nos équipes ;

Ôvoyages poursuit sa croissance et recherche de nouveaux membres :

Les missions qui vous seront confiées :

- Utiliser un outil de ticketing (tel que JIRA)
- Prendre en charge les appels des utilisateurs internes ou externes par mail, téléphone ou messagerie instantanée,
- Assister et supporter les utilisateurs dans l'utilisation des outils (solutions internes, portails internet et applications mobiles),
- Corriger en direct les problèmes de mauvaise utilisation, de droits, de données, de paramétrage
- Comprendre et diagnostiquer à distance le dysfonctionnement éventuel et guider l'utilisateur pour le résoudre
- Produire du reporting sur votre activité
- Avoir la capacité de regrouper des incidents en problèmes de fond et d'en suivre la résolution.
- Etre en relation avec les prestataires pour le suivi des interventions.
- Amener à répondre aux appels et traiter les incidents et les demandes de Niveau 1 sur les différents périmètres (système d'encaissement, réseaux Front-Office, back-Office, infrastructure Wifi, terminaux mobiles, bornes etc...)

Le profil idéal

Formation : Formation minimum de niveau Bac +2 en informatique, avec une expérience réussie de 2 ans minimum à un poste similaire, au service d'utilisateurs dans un environnement bureautique Windows. :

Compétences / Connaissances :

- Environnement technique Windows 10 et Android, Outil bureautique ;
- Maîtrise d'outils tels que Jira, Freshdesk, Monday
- Connaissance d'un ou plusieurs langage type SQL ; XFT ; XML

Aptitudes / Soft Skills :

- Sens du service client,
- Aisance relationnelle, aimer conseiller ;
- Organisation, rigueur et discrétion ;

- Pro-actif ;
 - Qualité d'écoute et disponibilité ;
- ✓ Tous nos postes sont ouverts aux personnes en situation de Handicap ;

Pourquoi rejoindre Thalasso N1 / Ôvoyages ?

- Pour travailler dans un univers dynamique et en pleine expansion ; nous développons notre production sur de nouvelles destinations chaque année en moyen et long courrier ;
- Pour exprimer vos talents dans des missions plus diverses et passionnantes auprès d'équipes solidaires et ambitieuses ;

Renseignement et candidature :

Vous pouvez adresser votre candidature (CV, motivation) par mail à :

Emilie FINEL, rh@thalasso-to.com