

## Stagiaire Help Desk

Métier : COO	Grade :
Code d'identification :	Management : Non
N + 1 : Responsable Help Desk	

### 1. DESCRIPTION GENERALE

- Être le point de contact pour le support bureautique de la banque, l'installation et le maintien des outils applicatifs et de l'infrastructure informatique
- Régir les activités permettant de garantir le parfait fonctionnement du parc informatique et le meilleur service aux utilisateurs
- Assurer le support 1er et 2ème niveau, la maintenance et le dépannage (PC, imprimantes smartphones, réseau,...)
- Enregistrer et suivre les demandes et les incidents liés aux appels téléphoniques et enregistrements dans le ticketing tool des utilisateurs.
- Assurer le suivi rapproché des demandes et des incidents de leur signalement à leur conclusion
- Réaliser un premier diagnostic et proposer des solutions dans le respect du SLA
- Assister les utilisateurs dans l'utilisation des matériels et des logiciels
- Installer, opérer, administrer, mettre à niveau les parcs informatiques (HD & SW)
- Assurer une coopération optimale et une coordination efficace des activités avec les autres équipes opérationnelles IT
- Interagir avec les membres des différentes équipes IT internes et externes de CAIS. Collaborer avec les équipes IT des autres entités du groupe (CAIW).
- Fonction rapportant hiérarchiquement au Responsable Help Desk de CAIS siège.
- Qualités requises : Orienté service, intégrité, rigueur, autonomie, engagement personnel, communication.

### 2. ACTIVITES SPECIFIQUES LIEES AU METIER

N/A

### 3. RESPONSABILITES DE CONTROLE

- Connaît et respecte les procédures, directives et règlements internes ;
- Assure l'ensemble des contrôles inhérents à son activité ;
- Identifie et gère les risques liés à la conformité ;
- Détecte les dysfonctionnements et alerte en respectant le processus normal de remontée des incidents.

#### 4. COMPETENCES

Formation	CFC en Informatique (ou équivalent)
Connaissances réglementaires et procédurales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaissance des contraintes règlementaires en vigueur dans le groupe et Indosuez en matière de conformité et des procédures qui s'y rapportent</li> <li>• Connaissance des outils et procédures permettant de maîtriser les risques liés à son activité pour les clients et pour la banque</li> </ul>
Expérience professionnelle	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expérience professionnelle d'au moins 3 ans dans une équipe de techniciens Help Desk, si possible dans le milieu bancaire</li> <li>• Certification ITIL v3 appréciée</li> <li>• Capacité à comprendre rapidement les évolutions des modes de travail et à apporter des solutions répondant aux besoins de métiers variés et très différents.</li> <li>• Expérience dans le domaine de l'outsourcing des services informatiques</li> <li>• Disponibilité et flexibilité : horaires liées aux contraintes de l'exploitation</li> </ul>
Compétence technique	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaissance de ServiceNow et JIRA</li> <li>• Connaissance des environnements techniques suivants: Windows, Active Directory, Microsoft, Exchange, Skype for Business, Citrix, VMWare/VDI, MobileIron</li> </ul>
Langue	Maîtrise du français et de l'anglais