

Trustteam – Technicien Qualification Helpdesk (H/F) – CDI – Maxéville

Rejoignez Trustteam et soyez au cœur des technologies de demain !

Trustteam c'est plus de 700 collaborateurs répartis dans 5 pays (France, Belgique, Luxembourg, Roumanie et Pays-Bas) et encore plus à venir... Nous sommes un partenaire IT engagé auprès de plus de 8 000 clients pour assurer la transformation et la gestion de leur environnement numérique. Notre stratégie repose sur l'innovation, la confiance, l'expertise et la montée en compétences de nos équipes pour garantir que l'IT soit un levier de croissance et d'opportunités dans un monde en constante évolution numérique.

Nous accompagnons des start-ups ambitieuses comme des grands groupes. En intervenant autour de nos 6 domaines d'expertise : Cloud & Connectivity ; Communication & collaboration ; Infrastructure & network ; Software ; Security ; Support & services.

L'opportunité :

Dans le cadre de notre croissance et d'une création de poste, nous recrutons pour notre équipe opérationnelle de l'agence de Maxéville un(e) : **Technicien(ne) de Qualification Helpdesk**

Sous la responsabilité de Simon, vous assurerez un rôle essentiel dans la qualité de la prise en charge des appels et des demandes reçues par email, la bonne qualification de nos demandes client et l'orientation efficace des tickets.

Vos futures missions

- Traiter des tickets peu complexes
- Exploiter les outils de supervision et ouvrir les tickets suivant les alertes
- Catégorisation et priorisation des tickets
- Affectation des tickets vers les bonnes équipes N1 ou N2
- Être en soutien aux planificateurs avec prise ou replanification des rendez-vous pour l'équipe technique itinérante
- Assurez un premier niveau de retour client (prise en compte, information de suivi...)
- Application des procédures et modes opératoires
- Veillez à la qualité des informations renseignées dans l'outil de ticketing

Profil recherché

Compétences & Expérience :

- Formation d'informatique niveau Bac à Bac +2.
- Connaissances basiques en informatique.

Qualités & Soft Skills :

Au-delà des compétences techniques, nous recherchons avant tout des personnalités uniques. Alors si...

- Vous possédez des capacités pour apprendre, créer un lien de confiance et rassurez les clients.
- Vous êtes curieux(se), motivé(e) et animé(e) par la volonté de résoudre les problématiques des clients.
- Vous souhaitez évoluer dans un environnement stimulant et bienveillant, avec de vraies responsabilités.

Vous vous reconnaissez dans ce profil ? ... Alors n'attendez plus et faites comme les 21 personnes qui nous ont rejointes en 2025 et envoyez-nous votre CV pour qu'on en parle ensemble !

Notre processus de recrutement

Voici les étapes que vous allez suivre :

1. **Entretien téléphonique** avec un membre de notre équipe RH pour confirmer vos expériences, vos motivations, et discuter de vos attentes.
2. **Entretien Technique** avec Simon notre responsable d'équipe pour valider vos compétences et l'adéquation avec le poste.
3. **Entretien final** avec Arnaud notre directeur opérationnel pour valider votre profil.
4. **Si votre profil est retenu**, nous vous transmettrons une promesse d'embauche ainsi que les documents nécessaires à votre intégration.

Vous deviendrez alors officiellement un-e collaborateur-trice Trustteam !

Pourquoi nous rejoindre ?

Trustteam, c'est aussi un environnement de travail stimulant où l'innovation et la confiance sont au cœur de nos valeurs. C'est pour cela que nous offrons :

Un accompagnement personnalisé qui vous fera monter en compétences

Matériel professionnel fourni

Titres restaurant avec prise en charge à 60%

Mutuelle avec prise en charge à 60% & prévoyance

Événements d'entreprise + réductions culturelles

Caractéristiques :

Rémunération : 22,5-24K € brut annuel, selon profil et expérience

Localisation : Maxéville, 54 320

Type de contrat : CDI - ETAM - 35h

Début du contrat : Poste à pourvoir immédiatement

<https://www.trustteam.eu>