

## Coordinateur Helpdesk (H/F)

### CONTEXTE

Au sein de la Direction Technique de beIN SPORTS France où vous rapportez au Responsable IT, vous êtes responsable de l'organisation, de la gestion, de la performance et de la communication liées à l'activité « Helpdesk ». Vous participez à la maintenance du parc informatique (stations de travail, serveurs, téléphonie IP, appels visio) de l'entreprise. Vous assurez le support utilisateur et veillez à la sécurité et l'homogénéité de l'ensemble de la plateforme IT. Vos missions principales seront :

### MISSIONS

- Encadrer une équipe de 2 techniciens Helpdesk de proximité
- Garantir le maintien des ressources et des compétences sur les plages de fonctionnement du Helpdesk
- Qualifier, prioriser et dispatcher les incidents, demandes et tâches à l'ensemble des techniciens du Helpdesk en fonction de la charge de travail et de la disponibilité des membres de l'équipe
- Agir en tant que Incident Manager et être responsable, à ce titre, de la bonne exécution du processus de Gestion des Incidents
- Agir en renfort des techniciens support utilisateurs dans le traitement des appels
- Être le relais entre la Cellule Support et l'ingénierie Applications, Réseaux et Systèmes
- Identifier les besoins et organiser la montée en compétences du personnel
- Prendre en charge les activités de communication du Service Desk (supports, processus, Application de Gestion de la Communication, procédures, enquêtes de satisfaction utilisateurs, rapports divers, etc.)
- Suivre et contrôler l'inventaire matériel IT
- Produire le rapport d'activité du Helpdesk (performance, nombre de tickets ... : outils spécifiques - ITSM), définir et mettre en œuvre des axes de progrès.

### COMPÉTENCES

- Bac+2 et expérience professionnelle de 5 ans dans des fonctions similaires
- Windows 7 / 8.1 / 10, Windows Server, Linux, MacOS
- Active Directory, SCCM/SCSM, LanSweeper
- Skype Entreprise, Exchange Server, SQL Server, Polycom, ToIP
- Anglais courant

### PROFIL

- Aisance relationnelle, sens de l'organisation et de la planification, esprit d'analyse, rigueur, autonomie, dynamisme, sens du service, de la communication et de l'écoute

HUMAN RESOURCES DEPARTMENT

recrutement@bein.net

beIN SPORTS France  
53-55 avenue Emile Zola - 92100 Boulogne-Billancourt