

FR version

Poste : **Consultant support Sharepoint : Assurer le support N2, l'administration fonctionnelle et le rôle de Key User concernant notamment la création des sites**

Description détaillée :

- Gestion des incidents remontés par les utilisateurs, soit par le réseau social Yammer, soit par l'outil de gestion des incidents (analyse, qualification, résolution ou transfert au N3). Principaux problèmes rencontrés actuellement : liés au poste de travail, au réseau de sortie vers Internet, ADFS
- Création de sites, attribution de droits
- Suivi de la reprise en masse de fichiers
- Assistance / conseil aux utilisateurs : par exemple 'J'ai un système de fichiers à reprendre, comment procéder'
- Ouverture de tickets chez Microsoft directement après diagnostique
- Réponse aux utilisateurs sur la communauté Yammer pour répondre aux utilisateurs d'Asie
- Contribution à l'amélioration des guides de résolution.

Profil :

- De formation Ingénieur ou Ecole de commerce Bac +4/5
- 3 ans d'expérience avec contact aux utilisateurs ou aux clients
- Anglais courant obligatoire, le français est un plus
- Capacité à diagnostiquer les problèmes :
 - o connaissances du poste de travail et compétences techniques générales en informatique
 - o Sharepoint Online, si possible Office 365
- Soucieux de la qualité, vous avez un sens du service à l'utilisateur fort, et possédez de bonnes capacités d'analyse et de rédaction.
- Rigoureux et méthodique.
- Bien organisé
- Sens des responsabilités
- Autonome, et avec l'esprit d'équipe

EN version

Position : **Sharepoint support consultant : Guarantee support at level 2, the functional administration and the Key User role, especially the creation of sites.**

Detail description :

- Manage the incidents reported by the users or by the social network Yammer or by the incident management tool (analyse, qualify, resolve or transfer to Level 3). Principal recorded issues today : related to the workstation, output network on Internet and **ADFS**;
- Site creation and attribute user's access
- Follow restoration in a mass
- Assistance / advice to end users : For example, "I have a file system to resume, how to proceed"
- Open the tickets directly on Microsoft after having diagnosed
- Reply to users on Yammer community for those who are in Asia;
- Contribution to the improvement of resolving guidelines.

Profile:

- Bachelor's degree in Engineering or in Commercials (for those who are from France, BAC+4/5);
- 3 year-experience in communication with users or clients
- English fluency is required, additional language in French is a plus
- Capability to diagnose problems
 - o Knowledge of workstation and general technical skills in information technology
 - o Sharepoint Online and Office 365 if possible
- Concerned for quality, you've got sense of serving key users and have good capability of analysis and redaction;
- Rigor and methodology
- Well-organized;
- Sense of responsibilities
- Spirit of autonomous and also teamwork.