



Nous offrons une opportunité en temporaire à plein temps à un/e

### **IT SERVICE DESK SUPPORT SPECIALIST Français/anglais (B2) h/f**

#### **Responsabilités :**

- Répondre aux appels téléphoniques et accueillir les utilisateurs
- Résoudre à distance les problèmes rencontrés par les utilisateurs
- Garantir la qualité des prestations
- Prise d'appels et résolution des incidents de niveau 1
- Être un des 1er points d'escalade pour les utilisateurs
- Analyse des tickets afin d'améliorer les prestations fournies par le support
- Implémenter les bonnes pratiques définies par les processus ITIL
- Participer à la définition et la mise en œuvre des ressources et mesures de contrôle de qualité des activités du support lors des réunions hebdomadaires de l'équipe
- Participer à l'amélioration des processus mis en œuvre par le Responsable du RSD
- Participer à la revue et à l'amélioration des articles de « Base de Connaissances » de l'outil ITSM
- Soutenir l'équipe et assurer un back-up des autres spécialistes du team en cas d'absence

#### **Profil :**

- Diplôme ES dans le domaine de l'informatique, ou formation jugée équivalente
- Très bonnes connaissances des outils Word, Visio, Excel, Outlook et easyvista
- 2 à 3 années dans un contexte international et dynamique
- Maîtrise des outils informatiques : MS Office, Excel, Word, Power Point et autres logiciels liés à la fonction
- Français/anglais (B2-C1), allemand atout

#### **Personnalité :**

- Orienté/e service, clients, utilisateurs et résultats
- Personnalité positive, sens de l'accueil
- Excellent sens du travail en équipe
- Proactif, autonome et résistant au stress

Entrée en fonction : rapide

Mandat à 100% en temporaire

Isabel Losada di Vattimo 021.349.90.30

