



Helpdesk Analyst 1^{ère} ligne

Fonction

En tant que Helpdesk Analyst, vous symbolisez le caractère professionnel et analytique du Service Desk ; vous êtes « ambassadeur » de l'organisation IT.

Cette fonction complexe exige des qualités spécifiques afin d'assurer une bonne gestion des incidents entrants. Votre responsabilité :

- > Vous répondez aux appels en tenant compte des desideratas du client, vous répondez également aux demandes de services
- > Vous décrivez les appels d'une manière concise en suivant le workflow interne
Cette description initiale est fondamentale pour la compréhension des utilisateurs (mail de confirmation) ainsi que pour le diagnostic
- > Vous abordez chaque cas en posant les bonnes questions aux utilisateurs en vérifiant d'abord la possibilité de relancer le système, vous imaginez une solution temporaire pour répondre aux besoins immédiats du Business
- > Si l'incident ne peut être résolu immédiatement, vous assignez le ticket à l'équipe adéquate en suivant les procédures internes et la documentation

Profil

- Langues : bilingue FR/NL
- Bac IT ou un an d'expérience équivalente
- Culture générale IT
- Excellentes connaissances office est un +
- Maîtrise des process en vigueur dans centres opérationnels (Helpdesk) ITIL minded
- Stress resistant
- Client minded
- Excellentes aptitudes communicatives

Lieu de Travail

Bruxelles - Woluwé

Avantages

Assurance hospitalisation (DKV), chèques repas, voiture de fonction et carte essence, formation individuelle continue

Notre société

IS offre un service souple et fiable aux sociétés à la recherche de partenaires IT. Grâce au professionnalisme et à la qualité relationnelle de ses collaborateurs, IS continue à développer de nouveaux partenariats avec des entreprises principalement actives dans le secteur pharmaceutique.

Nous vous offrons l'opportunité de travailler au sein d'une PME dynamique privilégiant les valeurs humaines, tout en étant envoyé pour des missions d'envergure dans des environnements à la pointe de la technologie. IS encourage ses collaborateurs à se former et se développer de manière continue.

Intéressé ?

Si vous souhaitez rejoindre une équipe dynamique et professionnelle à valeurs humaines fortes, envoyez-nous votre CV en mentionnant la fonction pour laquelle vous postulez :

cv@i-s.be

010 / 412 .239

www.i-s.be