

recrute

pour leur service informatique

Un(e) Service Desk Agent (M/F)

Basé(e) à Bouge – temps plein

MISSION :

Fournir des services ICT standards aux utilisateurs finals de l'entreprise. Offrir un support de première ligne dont les objectifs sont de résoudre un maximum d'incidents directement et de documenter l'incident. Trouver des solutions. Réaliser une analyse pertinente écrite lorsque la solution doit être mise en œuvre par les experts du niveau suivant.

Vos tâches :

- Assurer le support de 1^{ère} ligne pour les incidents, problèmes et questions ICT.
- Enregistrer des incidents et problèmes.
- Résoudre des incidents de manière méthodique, en autonomie.
- Documenter les analyses d'incidents effectuées et transférer les informations pertinentes au niveau de support suivant lorsque nécessaire.
- Gérer les utilisateurs, les droits d'accès et le parc informatique de manière structurée et automatisée.
- Configurer et installer le matériel et les logiciels suivant les procédures et documentations.
- Répondre aux questions et demandes d'aide des utilisateurs.
- Gérer l'inventaire et le cycle de vie des assets sous la responsabilité du département IT.
- Gérer les achats du petit matériel.
- Assurer la réception et la vérification du matériel sous la responsabilité du département informatique.
- Assurer l'exécution et le suivi de la distribution des logiciels et équipements.

Profil :

Formation

Bachelier ou expérience équivalente

Expérience et connaissances

- Jusqu'à 3 ans d'expérience dans un environnement informatique opérationnel.
- Expérience de base en administration active directory, stratégies serveur Windows, téléphonie IP et réseau.
- La connaissance d'O365, de Jira ServiceDesk, de l'anglais, des standards ITIL et de MacOS constituent des atouts.

Qualités

- Aime rendre service, orienté(e) clients et solutions.
- Calme en toutes situations.
- Curieux(se), flexible et minutieux(se).
- Analyste, capable d'analyser une situation de manière scientifique.
- Communiquant(e).

Langues

- Parfaite connaissance du français.
- Pouvoir participer à des discussions/réunions et rédiger en anglais.
- La connaissance du Néerlandais constitue un atout.

Prêt(e) à faire Carrière ?

Nous vous offrons un contrat à durée indéterminée et une rémunération en fonction de votre expérience et qualifications pour le poste. En plus du salaire, nous vous offrons les avantages extra-légaux suivants : chèques-repas de 8€ par jour, assurance groupe, écochèques, intervention GSM.

N'hésitez pas et envoyez votre candidature accompagnée d'un CV détaillé, **pour le 14 mars 2023 au plus tard**, par e-mail à l'adresse suivante : emploi@lavenir.net.