

Dans le cadre du développement de ses activités, LIEGE AIRPORT recherche un(e) :

IT Service Desk Agent (M/F/X)

Mission :

En tant que IT Service Desk Agent, vous êtes le **premier point de contact informatique** pour l'ensemble des collaborateurs de Liege Airport.

Vous mettez à profit vos compétences sociales et techniques pour résoudre des problèmes tout en contribuant à l'amélioration des processus transversaux (incidents, demandes, changements, etc.).

À ce titre, vous incarnez l'image du département IT et apportez un **support technique et fonctionnel** aux utilisateurs dans un environnement en pleine réorganisation.

Tâches et responsabilités principales :

- Vous réceptionnez et enregistrez les appels des utilisateurs, tout en les tenant informés de l'avancement de leurs demandes, incidents ou problèmes jusqu'à leur résolution ;
- Vous apportez un premier niveau de résolution et transférez au niveau supérieur si nécessaire, pour garantir un rétablissement rapide des services avec un minimum d'impact ;
- Vous prenez en charge le suivi complet des incidents, de leur analyse initiale à leur résolution, en garantissant un service réactif, orienté utilisateur et axé sur la satisfaction ;
- Vous apportez un support actif à la réalisation des changements informatiques et contribuez à la gestion des problèmes ;
- Vous fournissez au management IT des informations claires et utiles : tableaux de bord, statistiques, signalement de dysfonctionnements, etc. ;
- Vous accompagnez les utilisateurs dans le changement et proposez, si nécessaire, des actions ciblées pour réduire les problèmes récurrents ;
- Vous participez activement à la mise en place d'un environnement structuré et collaboratif, en lien avec les équipes internes et les prestataires externes.

Votre Profil :

- Vous disposez d'un diplôme ou d'une formation en informatique, ou vous avez acquis une expérience sur le terrain ;
- Vous justifiez d'une première expérience (entre 6 mois et 3 ans) au sein d'un service desk ;
- Vous maîtrisez l'anglais technique (B2 minimum), tant à l'écrit qu'à l'oral, ce qui vous permet d'échanger avec aisance ;
- Vous maîtrisez les environnements Windows (10/11) et la suite Microsoft 365 (Outlook, Teams, etc.) ;
- Vous avez des connaissances de base en réseau, systèmes serveurs et MS Exchange, et idéalement une familiarité avec les normes ITIL (gestion des incidents, problèmes, changements) ;
- Curieux·se, vous aimez comprendre comment les choses fonctionnent et rester à jour sur les nouveautés technologiques ;
- L'esprit d'équipe, la convivialité et une véritable capacité d'écoute font partie de vos principaux atouts ;
- Doté·e d'empathie et de pédagogie, vous êtes capable de vous adapter à l'environnement dans lequel vous évoluez et aux différents interlocuteurs ;
- Orienté·e client, vous aimez comprendre les besoins, partager vos connaissances et proposer des solutions concrètes ;
- Vous êtes motivé·e par les métiers de l'assistance et vous aimez véritablement rendre service ;
- Permis B en poche, vous pouvez vous déplacer facilement entre les différents bâtiments du site.

L'environnement :

- Un environnement de travail agréable, stimulant et collaboratif ;
- Une équipe dynamique au sein d'une société en pleine expansion ;
- Un contrat à durée indéterminée avec un package salarial attractif et de nombreux avantages.

Pour postuler, vous pouvez envoyer votre candidature à l'adresse mail

suivante : [Emploi Service Desk Agent Junior \(H/F/X\) - 2BeGood](#)