

Dans le cadre du développement de ses activités,

LIEGE AIRPORT recherche un(e) :

Senior Service Desk Agent (M/F/X)

Mission :

Le Service Desk est 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 organisez la gestion des 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 pilotez le cycle de vie des contrats-cadres du Service Desk, coordonnez les commandes de matériel et garantissez le respect des échéances clés ;
- 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 de formation 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 ;
- Vous prenez part à la permanence téléphonique tournante en cas d'urgence bloquante.

Votre Profil :

- Vous disposez d'un diplôme ou d'une formation en informatique, ou vous avez acquis une expérience équivalente sur le terrain ;
- Vous justifiez d'une expérience confirmée (au moins 5 ans) dans 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 de bonnes compétences en gestion du hardware et des systèmes de communication : ordinateurs fixes et portables, téléphonie mobile, visioconférence et périphériques divers ;
- Vous disposez de bases solides en matière de réseau, OS Serveurs et MS Exchange ;
- Vous connaissez la norme ITIL Foundation et êtes à l'aise avec la gestion des incidents, problèmes et changements (Active Directory, outils de gestion de service desk) ;
- Vous vous reconnaissez dans le profil qui suit :
 - Motivation pour les métiers de l'assistance
 - Sens du service client et de la communication
 - Patience, pédagogie et empathie
 - Ouverture, envie d'apprendre et pouvant devenir rapidement autonome dans un environnement en transformation
 - Bonne organisation, avec une capacité à prioriser et à gérer les urgences
 - Bonne tolérance au stress
 - Esprit d'analyse et rigueur dans le suivi des demandes
 - Travail en équipe et collaboration constructive avec les différents interlocuteurs

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 Senior Service Desk Agent \(H/F/X\) - 2BeGood](#)