

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 :

liegeairport@2begood.com

Informations concernant le traitement de données personnelles

Dans le cadre de votre candidature au sein de LIEGE AIRPORT pour une fonction sensible, et conformément aux exigences de la Direction Générale du Transport Aérien (DGTA), nous vous informons que des vérifications renforcées de vos antécédents pourraient être effectuées. Celles-ci peuvent inclure la vérification de votre identité et la consultation de votre extrait de casier judiciaire, de justificatifs pour d'éventuelles périodes de lacunes dans votre parcours professionnel, ainsi que de votre diplôme. Ces démarches sont réalisées dans le respect du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD). Pour toute question concernant vos données personnelles, vous pouvez prendre contact avec notre Délégué à la Protection des Données à l'adresse suivante : dpo@liegeairport.com