



Un réel challenge dans un environnement high-tech et financier international

En tant que « Professionnel du Secteur Financier » et leader luxembourgeois dans l'activité « Business Resilience», **ebrc** développe rapidement ses activités de continuité, de sécurité et de co-gestion des opérations, y compris sur l'international. Dans ce contexte, eBRC désire s'adjoindre un (e) :

SERVICE DESK OPERATOR (M/F)

Vous rejoignez l'équipe du "Client Care Centre **ebrc**" afin d'offrir un service sécurisé et de qualité aux clients prestigieux du monde bancaire et financier ainsi qu'aux grands acteurs du monde industriel ou des services. Vous assurez le monitoring des solutions offertes aux Clients et garantes une réactivité de premier niveau en tant qu'analyste averti au Service Desk d'**ebrc**. Les tâches principales sont :

- Surveiller les consoles de Monitoring des équipements techniques;
- Identifier et diagnostiquer les incidents;
- Prendre en charge des requêtes Clients;
- Coordonner leur traitement avec les 2 et 3^{ème} niveaux de support;
- Assurer leur suivi jusqu'à clôture dans un souci de satisfaction Clients;
- Assurer une communication opérationnelle adéquate vers les Clients, et contribuer au reporting opérationnel;
- Effectuer et suivre les tâches de gestion journalière;
- Contribuer à l'amélioration du monitoring et des outils ;
- Assurer la continuité du service au sein du Client Care Centre.

Votre profil:

- Réactif et orienté Service aux Clients;
- Facilité de rédaction et de communication en français et en anglais;
- Esprit d'analyse et approche structurée ;
- Familiarisation aux standards ITIL;
- Première expérience réussie dans un rôle similaire;
- Bonnes connaissances en informatique (bon généraliste), toute certification constituant un atout (Windows, Linux, Networks, etc..);
- Ouverture d'esprit, volonté d'apprendre et flexibilité par rapport au changement.

Dynamique et créatif, vous avez le goût du travail en équipe et le sens du service au client vous anime. Disponible et flexible, vous êtes disposé à travailler selon des horaires permettant à eBRC d'opérer en régime continu (24h/24). **ebrc** vous offre l'opportunité de rejoindre une entreprise à fort potentiel de croissance. Au sein d'**ebrc**, vous bénéficierez d'une large autonomie afin de participer au développement de l'environnement IT ainsi que d'une rémunération attrayante, basée sur vos compétences et motivations.

Ce poste est également accessible aux personnes présentant un handicap.



Informations complémentaires:

eBRC – Département Ressources Humaines
A l'attention de Madame Sandrine Boucquey
5, rue Eugène Ruppert
L-2453 Luxembourg
Tél.: 26 06 - 1
Fax: 26 06 - 20 91
e-mail : recrutement@ebrc.com