

## Trustteam – System Administrator (M/F)

### **Mission**

Au sein du Service Desk, vous êtes le premier point de contact des clients: vous prenez les appels, écoutez activement, qualifiez et créez des tickets complets et de qualité. Vous évaluez l'urgence et l'impact selon les bonnes pratiques ITIL, faites preuve d'empathie et assurez un suivi clair jusqu'au transfert vers les niveaux appropriés.

### **Responsabilités principales**

- Accueil & prise d'appels  
Répondre aux appels entrants avec professionnalisme, empathie et sens du service; vérifier l'identité du demandeur et le périmètre contractuel.
- Création de tickets de qualité  
Rédiger des tickets complets et structurés (contexte, symptômes, étapes déjà tentées, pièce jointe le cas échéant).  
Appliquer une catégorisation, une priorisation et une qualification conformes aux principes ITIL (Service/CI, catégorie/sous-catégorie, impact/urgence/priority).
- Gestion de l'urgence  
Identifier rapidement les urgences, informer le client des SLA applicables et des prochaines étapes, déclencher l'escalade si nécessaire.
- Résolution de premier niveau (L1)  
Traiter les demandes simples (déverrouillage, mots de passe, accès, check de statuts, demandes standard procédurées), et router correctement le reste.
- Suivi & communication  
Mettre à jour les tickets de manière claire, concise et orientée client; assurer un handover propre entre équipes.
- Amélioration continue  
Être force de proposition: signaler les récurrences, enrichir la base de connaissances, suggérer des ajustements de scripts d'appel, catégories, ou messages type.
- Conformité & sécurité  
Respecter les procédures internes et les exigences de qualité de service.

### **Compétences & exigences**

#### Indispensables

- Français courant; anglais professionnel (écrit/oral). Toute autre langue (LU/DE/NL) est un plus.
- Sens client, empathie, écoute active et excellente communication téléphonique.
- Rigueur rédactionnelle : capacité à documenter précisément et rapidement.
- Maîtrise d'un outil ITSM (création, catégorisation, priorisation, affectation, suivi, clôture) et de Microsoft 365 (Outlook/Teams).

#### Atouts (fortement appréciés)

- Certification ITIL v3 Foundation (ou v4) — avantage certain.

- Expérience préalable en call center / service desk — avantage certain et non négligeable.
- Connaissances de base des environnements EUC (Windows, VDI, M365, VPN, MFA).

#### **Soft skills attendues**

- Empathie, patience et pédagogie au téléphone.
- Gestion du stress & sang-froid face aux incidents critiques.
- Esprit d'équipe : collaboration fluide avec L2/L3 et autres fonctions.
- Sens de l'organisation : priorisation, gestion du temps, respect des engagements.
- Proactivité : propositions d'amélioration concrètes, partage de feedback clients.

#### **Nous offrons**

La possibilité d'évoluer de manière permanente au sein d'une entreprise en pleine expansion, reconnue pour son professionnalisme, la qualité de ses services et son support de premier ordre auprès de ses clients.

Un package salarial compétitif et attractif, assorti d'avantages extra-légaux. Nous valoriserons également votre contribution par une formation continue : formations, programmes de certification variés, ainsi qu'un environnement de travail créatif et enrichissant.

Une équipe professionnelle, fortement engagée envers l'entreprise et dotée d'un excellent esprit d'équipe.

<https://www.trustteam.eu>