

Un réel challenge dans un environnement high-tech international

EBRC, leader incontesté à Luxembourg et dans la grande Région, et modèle de référence en Europe dans le métier intégré « Datacentre, Cloud et Managed Services », a pour ambition de devenir un centre d'excellence et de confiance dans le management de l'information sensible.

Dans le cadre du développement de ses « Trusted Services Europe », tant sur le plan national qu'international, EBRC désire s'adjoindre un(e) :

IT Analyst (h/f)

Vous rejoignez l'équipe du "Client Care Centre EBRC" afin d'offrir un service sécurisé et de qualité à nos clients. Vous assurez le monitoring des solutions offertes aux Clients et garantissez une réactivité de premier niveau en tant qu'analyste averti. Les tâches principales consistent à :

- 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^{ème} 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

Votre profil

- BAC + 2 orienté IT
- 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 constitue un atout (Windows, Linux, Networks, etc.)

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.

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 - e-mail : recruitment@ebrc.com - website : www.ebrc.com