



## ➔ Incident Manager (H/F)

Afin de continuer le développement de nos activités au Grand-Duché du Luxembourg, nous souhaitons recruter rapidement un profil « Incident Manager » :

### ➔ Votre mission

**L'incident Manager est responsable des opérations et du « day to day » au niveau des opérations sur le Call Center. A ce titre, il encadre et contrôle l'activité des services opérationnels.**

- Vous êtes chargé, pour votre domaine d'activité, de mettre en œuvre et d'optimiser les procédures et le service (notification, orientation, priorisation, hiérarchisations, escalade),
- Vous rédigez et faites appliquer les procédures et modes opératoires dans le domaine de compétences,
- Vous contrôlez le suivi quantitatif et qualitatif des interventions,
- Vous analysez l'en-cours, les hors délais et les faits marquants,
- Vous soumettez les éventuels problèmes rencontrés au Problem Manager,
- Vous mettez en place les « Quick Solutions » dans l'outil de Helpdesk,
- Vous garantissez le respect des niveaux de service,
- Vous analysez des incidents pouvant mener à des pénalités éventuelles,
- Vous organisez les revues hebdomadaires des incidents « majeurs »,
- Vous déclenchez des alertes en cas d'événement ou fait de nature à diminuer la qualité du service rendu,
- Vous suivre les escalades, et surveillez les consoles,
- Vous analysez les dashboards et les rapports d'activité,
- Vous animez les réunions d'équipe et rédigez les comptes rendus,
- Vous lancez les plans de communication vers les clients ou son management lors de faits marquants,
- Vous organisez vos équipes et les renforcer si nécessaire,
- Vous anticipez les évènements et communiquez à vos équipes les changements,
- Vous faites évoluer les produits de gestions et le reporting.

?

➔ Contactez-nous \_

Isabelle POURNIN  
STERIA PSF Luxembourg SA  
145, rue du Kiem  
L-8030 STRASSEN  
e-mail : [isabelle.pournin@steria-psf.lu](mailto:isabelle.pournin@steria-psf.lu)  
[www.steria-psf.lu](http://www.steria-psf.lu)



---

→ **Profil recherché**

- Vous êtes capable d'animer et d'encadrer une équipe,
- Vous disposez d'un sens développé des responsabilités, d'un très bon relationnel ainsi que du sens du service client, vous comprenez rapidement l'environnement du client et son organisation,
- Vous analysez rapidement et prenez des décisions efficaces sur des problèmes techniques,
- Vous connaissez les environnements d'infrastructure, de messagerie, serveur, ...
- Vous faites preuve d'une bonne communication et d'une empathie naturelle vers les équipes et les clients,
- Vous appliquez et êtes rodé aux processus ITIL V3,
- Vous disposez d'un bon rédactionnel (en français et en anglais, l'allemand est un plus) et êtes capable de rédiger des procédures,
- Vous êtes rigoureux, ordonné, dynamique, réactif et créatif quant à la mise en place d'axes d'amélioration,
- Vous travaillez de manière autonome et en équipe et pouvez gérer le stress,
- Vous êtes domicilié ou êtes prêt à habiter près de la frontière du Grand-duché de Luxembourg

*Merci de faire parvenir votre lettre de motivation ainsi que votre CV à l'adresse e-mail indiquée ci-dessous.*

*Discrétion et confidentialité assurées.*