

# WE ARE RECRUITING

## Service Desk Officer

### Duties & Responsibilities

### Profile

- Provide IT first level support to customers seeking technical assistance over the phone or email;
- Record & track support issues and incidents within the Help Desk Management system;
- Assign issues and incidents to the appropriate 2nd level support team;
- Monitor progress, follow up with customers and internal team, escalate to next level if necessary, provide feedback and update status;
- Contribute to build knowledge base;
- Walk all stakeholders through the Helpdesk procedures and ensure agreed services levels are maintained;
- Recommend process and procedure improvements to exceed customers' satisfaction.

- Diploma in IT or Ongoing studies at Bachelor Level in IT;
- Excellent written, verbal and interpersonal communication skills in both English & French;
- Excellent customer service skills;
- Good diagnostic, problem solving and time management skills;
- Tech savvy and ability to grasp new processes, services and concepts quickly;
- Ability to work after working hours when needed;
- A first hand experience in troubleshooting and providing IT helpdesk support will be advantage.

Interested candidates should send their applications by latest the 06 March 2023 to:

**The Human Resource Executive**  
**Eclosia Technology Services Ltd**  
**Add Telfair, Moka | Tel : 403 0000 | Email : [hr.ets@eclosia.com](mailto:hr.ets@eclosia.com)**

**Only the best candidates will be called for an interview.**

# NOUS RECRUTONS

## Service Desk Officer

### Description du poste

- Assure le support technique et fonctionnel auprès des utilisateurs au téléphone ou par email;
- Enregistre et fait le suivi des supports/incidents à travers le Helpdesk Management System;
- Redirige les supports/ incidents aux équipes appropriées pour le «2nd Level Support »;
- Fait le suivi des tickets d'incident auprès des clients externes/internes, réfère aux équipes spécialistes en cas de besoin, et tient les parties concerné informées;
- Contribue à la création et le maintient d'une base de connaissance pour le Helpdesk;
- Accompagne les clients à travers les procédures du Helpdesk et s'assure du maintient du « Service Level Agreement ».

### Profil

- Diplôme en Informatique ou en études pour une Licence dans le domaine informatique;
- Excellent sens relationnel et a une bonne communication; écrit et verbal en français et en anglais;
- Compétence en service clientèle;
- Détient des compétences d'analyse, de résolution de problème et de gestion du temps.
- Capacité à apprendre de nouveaux processus, concepts et procédures rapidement;
- Disponible hors des horaires normaux de travail;
- Une première expérience relative ou une formation en Support Helpdesk ou dépannage serait un avantage.

Ceux intéressés sont priés d'envoyer leur candidature au plus tard le 06 mars 2023 au département des Ressources Humaines,

**Add Telfair, Moka, 80823 | Tel : 403 0000 | Email : [hr.ets@eclosia.com](mailto:hr.ets@eclosia.com)**  
**Seuls les meilleurs candidats seront conviés à un entretien d'embauche**