

## Gestionnaire Administratif de Processus (M/F) - Porto

HRB SOLUTIONS recrute pour une Entreprise Client, a consultant multinational, d'origine française, qui opère dans le secteur des technologies de l'information. Editeur international de solutions applicatives Cloud, notre Client vous offre l'opportunité d'évoluer dans un environnement dynamique et stimulant, au sein d'équipes à taille humaine reconnues pour leur convivialité, leur expertise métier, et leur passion pour les technologies innovantes . Ils assurent une intégration réussie, des formations enrichissantes, des perspectives d'évolutions variées et met tout en œuvre pour vous accompagner tout au long de votre parcours professionnel.

### Poste:

Rattaché(e) au Manager et après une formation complète, vous êtes responsable pour :

- Réaliser les actions nécessaires à la première analyse des incidents, résoudre les incidents de niveau 1 dans le respect des SLA.
- Proposer des solutions de contournement et mettre à disposition des clients les correctifs.
- Gérer la relation avec les clients, réaliser la communication nécessaire et adéquate avec ceux-ci pour les incidents et demandes déclarées jusqu'à leur résolution.
- Escalader, aux niveaux supérieurs les incidents et les demandes nécessitant l'intervention d'un autre service. Transmettre les demandes hors incident auprès de services adéquats.
- Suivre les consignes d'escalades hiérarchiques et informer le management de tout incident critique.
- Assurer le suivi des interactions (Ouverture, fermeture, relance, notification client, complétion des informations techniques et des actions d'escalade réalisées).
- Analyse, diagnostic et résolution des incidents.
- Comprendre et appliquer les procédures et consignes.

### Profil:

- Niveau de français requis : Bilingue français / portugais
- Idéalement une première expérience dans la relation client serait un plus
- Capacités analytiques.
- Capacités rédactionnelles et esprit de synthèse.
- Capacité à travailler en équipe et à être autonome
- Rigueur et capacité à gérer les priorités
- Nécessité de s'adapter à des horaires

### Nous offrons :

- Excellentes conditions salariales
- Avantages sociaux
- Environnement international
- Développement professionnel
- Formation technique continue

### Postuler à cette offre:

Merci de bien vouloir [adresser CV et lettre de motivation](#)