

Collaborateur au Service desk eStox

L'Institut des Conseillers fiscaux et des Experts-Comptables (ITAA) est un organisme professionnel qui compte 12.000 membres et 4.500 stagiaires. Les conseillers fiscaux et les experts-comptables jouent un rôle important dans le monde des affaires en tant que conseillers des petites et grandes entreprises et organisations. Les tâches de l'ITAA sont très diverses.

eStox est un registre électronique des actions d'une société. Il s'agit d'une application électronique développée en collaboration entre l'ITAA et FEDNOT qui permet aux notaires, experts-comptables et conseillers fiscaux de proposer la tenue du registre des actionnaires sous une forme électronique à leurs clients.

Depuis son lancement en mai 2019, plus de 64.000 sociétés disposent déjà d'un registre eStox.

L'ITAA est à la recherche d'un nouveau collaborateur qui renforcera le service desk eStox.

Fonction

Vos tâches impliqueront essentiellement :

- Vous êtes responsable de l'assistance en 1ère ligne des membres concernant l'application eStox ;
- Vous travaillez de manière autonome et proposez des solutions de manière proactive ;
- Vous travaillez de manière structurée en collaboration avec le responsable du service desk. Le service desk travaille avec un système de tickets dans lequel des scénarios et des modèles ont déjà été élaborés ;
- Vous assurez un suivi attentif des tickets et transmettez les demandes en interne si aucune réponse standard n'est encore disponible ;
- Vous contribuez à la rédaction du manuel d'utilisation, à la préparation de FAQ's, à l'enregistrement de vidéos d'instruction, ... et tous les outils mis à disposition de nos membres pour faciliter l'utilisation de l'application ;
- Vous participez à l'organisation des formations de base et avancées de nos membres ;
- Vous participez aux réunions du groupe de travail eStox.

Profil

Nous recherchons une personne avec les qualités et compétences suivantes :

- Vous êtes curieux et vous êtes disposés à suivre les formations techniques et juridiques requises pour maîtriser l'application eStox ; ces formations seront organisées en interne ;
- Vous avez de très bonnes connaissances en informatique et vous utilisez facilement les programmes MS Office ;
- Vous êtes orienté vers le client, patient et diplomate ;
- Vous êtes résistant au stress et flexible ;
- Vous êtes orienté vers les résultats et vous êtes précis ;
- Vous disposez d'un bon niveau de bilinguisme français – néerlandais (C1-C2) ;
- Vous pouvez traiter les questions écrites et orales dans les deux langues.

Notre offre

- L'Institut vous propose un contrat à durée indéterminée (temps plein)
- Possibilité de travail à domicile
- L'Institut offre un environnement stable et agréable et offre également un package salarial attractif (chèques-repas, assurances hospitalisation et de groupe, etc.).
- Possibilités de formation.
- Les bureaux sont situés au centre de Bruxelles (près d'une gare), facilement accessible avec les transports en commun.

Intéressé

Vous souhaitez rejoindre notre équipe ? Envoyez votre lettre de candidature avec CV à l'ITAA, à l'attention de Valérie Clesse, valerie.clesse@itaa.be.