



BUSINESS ANALYST **SERVICE NOW (H/F)**

★ Luxfactory est un conseiller économique et un partenaire d'innovation pour les startups, les PME et les grandes entreprises. Depuis plus de 25 ans, nous améliorons notre offre pour répondre aux meilleurs standards du marché. Luxfactory est également spécialisé dans la digitalisation. En tant que consultant Fit4digital certifié par Luxinnovation, nous proposons des audits de PME accordés par Luxinnovation. Luxfactory est également fournisseur de consultants IT et revendeur de matériel IT, neuf ou d'occasion dans le cadre de l'économie circulaire. Luxfactory est un acteur majeur de l'innovation au Luxembourg : en tant qu'incubateur, nous avons pu accueillir des startups à haut potentiel pour les aider à se développer à travers 4 programmes et Luxfactory est chaque année organisateur officiel du pavillon national luxembourgeois au Consumer Electronics Show de Las Vegas ★.

Pour notre client, basé au Luxembourg, nous recherchons **un(e) Business Analyst Service Now.**

Votre mission

- Analyser comment introduire le processus Change Management IT (au sens ITIL) au sein du secteur bancaire et participer à la mise en place du module Change dans Service Now.

Vos compétences

- Maîtriser la plate-forme ServiceNow, surtout pour le module Change
- Identifier les besoins fonctionnels autour du Change Management, définir des use cases, et écrire des users stories
- Mener activement la conduite du changement de culture
- Organiser des workshops dans un environnement complexe avec différentes équipes (plus de 100 key users et plus de 1 000 utilisateurs finaux)
- Préparer des démos et présenter des maquettes
- Développer des compétences relationnelles, organisationnelles et sociales
- Être Certifié ITIL, avec de très bonnes connaissances sur la partie ITSM – Change Management
- Maîtriser impérativement les langues française et anglaise



LUXFACTORY

- Montrer un esprit d'analyse et de synthèse
- Être flexible dans l'organisation du travail
- Délivrer avec une approche agile
- Connaître l'outil Azure Devops constitue un avantage
- Organiser et suivre des actions avec des équipes locales ou offsite

Compétences transversales

- Traiter et résoudre les problèmes de manière autonome, chercher des alternatives et mettre en œuvre les solutions
- Montrer, transmettre et partager ses connaissances, ses idées et ses méthodes de travail
- Agir de manière intègre, conformément aux attentes de l'organisation, respecter la confidentialité et les engagements et éviter toute forme de partialité
- S'impliquer et démontrer de la volonté et de l'ambition afin de générer des résultats et assumer la responsabilité de la qualité des actions entreprises.