

## Helpdesk Technician

Labgroup, leader dans les domaines de la gestion de documents et de données informatiques, est actif au Luxembourg depuis près de 40 ans. Notre groupe, également présent en Irlande et à Gibraltar est certifié ISO 9001:2015, ISO 27001 et est accrédité à Luxembourg "Agent de communication à la clientèle" (29-1), "Opérateur de Systèmes informatiques Primaires du Secteur Financier" (29-3), "Opérateur de Systèmes informatiques Secondaires et de réseaux de communications du Secteur Financier" (29-4), Prestataire de services de dématérialisation et de conservation» (29-5 et 29-6).

Nous sommes à la recherche d'un **Helpdesk Technician**, pour engagement immédiat.

### Responsabilités et missions :

En tant qu'Helpdesk Technician vous devez :

- Assurer les premiers contacts avec la clientèle.
- Assurer la réception physique et téléphonique.
- Ouvrir et suivre des tickets via les logiciels SysAid et ArcStore.
- Qualifier les incidents, demandes, requêtes et changements lors de l'encodage.
- Traiter ou escalader les tickets conformément aux procédures internes de la société.
- Suivre des alarmes "sécurité" et appliquer strictement les procédures de sécurité.
- Effectuer divers travaux administratifs, préparer et rédiger des courriers.
- Mettre à jour le CRM suite au retour des contrats.
- Appliquer les procédures internes de la société.
- Etablir régulièrement des statistiques.

### Votre profil :

- **Niveau d'étude : BAC +2 dans un secteur IT**
- **Français ET Anglais au niveau expérimenté.**
- L'allemand et/ou Luxembourgeois sera considéré comme un atout.
- Bon sens du service.
- Bonne maîtrise des outils bureautique (Office), la maîtrise du logiciel SysAid est un atout.
- Bonne présentation, sens de la communication et aisance téléphonique.
- Volonté d'apprendre et de développer ses compétences.
- Polyvalent et grande capacité d'adaptation.
- Personne responsable et autonome.
- Dynamique, flexible et capacités de gestion du stress et des priorités.
- Disponible immédiatement.
- En possession du permis de conduire B.

### Offre :

- Une fonction diversifiée
- Un contrat à durée indéterminée, à temps plein
- Un environnement innovant, et une équipe professionnelle et dynamique.
- Des contacts variés et des challenges stimulants.
- L'opportunité de renforcer une structure renommée et en continuel développement.



Notre Processus de recrutement :

Les candidats présélectionnés seront invités à échanger de vive voix lors d'un ou plusieurs entretiens évoquant leurs expériences, compétences et valeurs. Afin de finaliser son recrutement, le candidat sélectionné aura à présenter un certain nombre de pièces justificatives avant son intégration (copie des diplômes, justificatifs d'emplois antérieurs, et un extrait de casier judiciaire (bulletin n° 3 pour le Grand-Duché de Luxembourg).

Les candidatures papier ne seront pas traitées.

Seules les candidatures répondant aux critères énoncés ci-dessus seront prises en considération.

Pour postuler, merci d'envoyer votre CV ainsi que votre lettre de motivation à l'adresse email **recruitment@labgroup.com**.

---

**Location: L-8346 Grass**