



Sur un marché de plus en plus concurrentiel, le Groupe Foyer reste fidèle à ses valeurs : Confiance, Excellence, Innovation, Intégrité, Indépendance.

Dans le but de renforcer notre Département des Ressources Humaines, nous recherchons un :

### **Stagiaire Agent Service Desk (m/f) (Réf: )**

***Pour une durée de 6 mois minimum ou une alternance conventionnée d'un an***

#### **Votre mission :**

Au sein de l'équipe ServiceDesk, vous participerez à :

- Assurer les premiers contacts avec l'utilisateur
- Représenter l'image du service informatique auprès de l'utilisateur
- Enregistrer toutes les communications (mail, téléphone, sur site) dans les tickets via Jira
- Qualifier les incidents, demandes, requêtes et changement lors de l'encodage
- Traiter ou escaler les tickets conformément aux procédures internes de la société
- Résoudre un maximum d'incident et de demandes en première ligne en appliquant les procédures internes et en utilisant les bases de connaissance de la société ou en faisant les investigations nécessaires tant pour le matériel que pour les applications bureautiques
- Guider et conseiller les utilisateurs sur l'utilisation de l'environnement IT de la société
- Maintenir à jour les procédures et documentation du service desk

#### **Votre profil :**

- Niveau d'étude : BAC +2
- Français ET anglais au niveau expérimenté
- L'allemand et/ou Luxembourgeois sera considéré comme un atout
- Bon sens du service
- Bonne maîtrise des outils Windows, bureautique (Office), de l'utilisation de réseau (cablé, wifi, VPN) la maîtrise du logiciel Jira 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, rigoureuse et autonome
- Dynamique, flexible et capacités de gestion du stress et des priorités

Si vous êtes intéressé, déposez sans tarder votre curriculum vitae sur notre site internet :

[www.foyer.lu](http://www.foyer.lu) – rubrique : « FOYER RECRUTE »