

Rejoignez notre équipe !



se propose d'engager pour son service informatique

un/e Support/Helpdesk IT (m/f/d) Réf 2025 05 -IT

À raison de 40heures/semaine (CDI)

Présentation de l'entreprise

Hëllef um Terrain asbl est une organisation dynamique à la recherche d'un technicien support niveau 2 pour rejoindre son équipe IT. Nous recherchons un professionnel passionné, ambitieux et polyvalent, prêt à s'investir dans une structure où les valeurs humaines sont centrales et où les compétences techniques sont valorisées.

Description du poste

En tant que technicien support niveau 2, vous serez l'interlocuteur technique privilégié pour les utilisateurs internes, garantissant un service de qualité, réactif et adapté aux besoins. Vous assurerez une assistance technique en gérant divers aspects de support informatique, notamment pour les outils Microsoft 365, Windows et les appareils mobiles.

Responsabilités principales :

1. Assistance aux Utilisateurs

- Offrir un support technique de premier et de second niveau aux utilisateurs internes.
- Accompagner les collaborateurs dans l'utilisation des outils informatiques (MS office 365, Windows, Android).

2. Gestion des Tickets d'Incident

- Prendre en charge et suivre les tickets d'incidents dans l'outils de ticketing.
- Assurer une résolution rapide et conforme aux procédures internes.

3. Support Technique

- Diagnostiquer et résoudre les problèmes matériels et logiciels.
- Effectuer l'installation, le transfert et la modification de logiciels et de matériel.
- Gérer les problèmes liés aux appareils mobiles et aux imprimantes.

4. Documentation et Procédures

- Rédiger et mettre à jour les procédures techniques et documentations de support.

5. Dépannage Réseau de Base et Gestion des Stocks

- Effectuer des dépannages réseau de base.
- Gérer et contrôler les stocks de matériel informatique.

6. Formation

- Former les utilisateurs finaux pour optimiser l'utilisation des systèmes et applications.

Rejoignez notre équipe !



Profil recherché :

- Diplôme en informatique (niveau BAC) avec au moins 5 ans d'expérience en maintenance et dépannage de systèmes d'exploitation (Windows OS), Microsoft 365, et applications métier.
- Compétence en gestion des priorités et planification du travail en fonction des besoins de l'entreprise.
- Aisance dans la gestion des données sensibles et maîtrise des outils de ticketing.
- Expérience de travail avec des utilisateurs d'origines culturelles et socio-professionnelles variées.
- Maîtrise du français ; anglais fonctionnel ; la connaissance du luxembourgeois est un atout.
- Esprit d'équipe, bonne capacité d'analyse, sens des responsabilités et de la sécurité.
- Flexibilité et permis de conduire requis.

Ce poste offre une excellente opportunité de rejoindre une équipe soudée et motivée, où vos compétences techniques et relationnelles seront valorisées.

La rémunération est fixée en fonction de la convention collective de travail pour les employés privés du secteur d'aides et de soins et du secteur social.

Les demandes accompagnées d'un CV, des copies des diplômes et des certificats de travail **ainsi que le casier judiciaire nr. 3**, sont à adresser **jusqu'au 15 juin 2025** à l'attention du service RH chez Hëllef um Terrain asbl à l'adresse suivante jobs@hut.lu. Une présélection sera faite sur base des dossiers.

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement destiné à permettre à Hëllef um Terrain asbl la gestion de la demande qu'elle reçoit. Elles sont destinées aux membres et aux services de Hëllef um Terrain asbl, conformément au règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil relatif à la protection des données à caractère personnel (RGPD).