Extranet Support Assistant - Alternance

Generali Luxembourg est une compagnie d'assurances dédiée à la clientèle patrimoniale à hauts revenus et fort potentiel d'investissement (HNWI / UHNWI). La compagnie distribue ses produits vie et capitalisation à travers un réseau de partenaires privilégiés, banques privées, family offices et CGP, principalement en Europe à travers la libre prestation de service (LPS).

Generali Luxembourg est une compagnie du Groupe Generali, l'un des plus grands groupes internationaux d'assurance et de gestion d'actifs. Fondé en 1831, il est implanté dans plus de 50 pays et a réalisé un chiffre d'affaires de 98,1 milliards d'euros en 2025. Avec plus de 88 000 collaborateurs au service de 75 millions de clients à travers le monde, le Groupe occupe une position de leader en Europe et une place croissante en Asie et en Amérique latine.

Missions :

Generali Luxembourg recherche un **Extranet Support Assistant** (H/F) en **Alternance** pour renforcer notre département Projet et intégrer le programme digital.

Vos principales responsabilités :

- Assurer le support de premier niveau de l'extranet auprès des utilisateurs, par e-mail et par téléphone ;
- Analyser, qualifier et enregistrer les demandes et incidents dans l'outil de ticketing, puis en assurer le suivi jusqu'à leur résolution en collaboration avec les équipes Technique et Projet ;
- Identifier les problématiques récurrentes et proposer des actions d'amélioration continue visant à optimiser l'expérience utilisateur et la qualité du service ;
- Maintenir et enrichir la documentation et les supports d'aide aux utilisateurs ;
- Participer aux projets d'évolution de l'extranet en contribuant aux phases de test.

Profil et compétences :

Vous êtes étudiant(e) en alternance et préparez une formation de niveau Bac+3 à Bac+5, en école de commerce, école d'ingénieurs, université ou formation spécialisée, avec une orientation digitale, systèmes d'information, gestion de projet, informatique ou transformation numérique.

Nous recherchons avant tout une personne curieuse, organisée et orientée solutions, qui apprécie le contact avec les utilisateurs et qui a envie de comprendre leurs besoins et de les accompagner au quotidien.

Vous êtes à l'aise avec les outils digitaux et avez un intérêt pour les environnements web. Vous savez faire preuve d'écoute et de pédagogie pour comprendre une problématique, la reformuler et apporter une première réponse ou la transmettre efficacement aux équipes concernées.

Les qualités que nous recherchons :

- Un bon sens du service et de la relation utilisateur ;
- De bonnes capacités de communication, à l'oral comme à l'écrit ;
- La maîtrise du français, une connaissance de l'anglais est un plus ;
- De la rigueur et de l'organisation dans le suivi des demandes ;
- Un bon esprit d'analyse et de résolution de problèmes ;
- L'envie d'apprendre et de monter progressivement en autonomie ;
- Un bon esprit d'équipe et l'envie de collaborer avec des interlocuteurs métiers, techniques et projets ;

Confidentiel classifié pour collaborer

- Une attitude proactive et l'envie d'être force de proposition pour améliorer l'expérience des utilisateurs.

Une première expérience en support utilisateurs, gestion de projet ou environnement digital est un plus, mais n'est pas indispensable. Nous recherchons avant tout une personne motivée, désireuse d'apprendre et de contribuer concrètement à l'amélioration de notre extranet.

Ce que nous pouvons vous apporter :

- Un package salarial attrayant et compétitif ;
- Un environnement de travail agréable collaboratif et stimulant, orienté vers l'innovation et la satisfaction client ;
- Un cadre jeune, dynamique et international ;
- La possibilité de développer vos compétences et des opportunités d'évolution.

Cette offre vous intéresse ?

Pour postuler, c'est simple ! Envoyez votre CV et votre lettre de motivation, par email à l'adresse suivante : **hr@generali.lu**

Cette offre est à pourvoir dès que possible.

Compte tenu du nombre important de candidatures à traiter dont les critères ne répondent pas aux prérequis de l'annonce, l'attention du candidat est attirée sur le fait qu'en cas d'absence de réponse du service RH, il y a lieu de considérer que la candidature n'a pas été sélectionnée.

Avant d'envoyer votre CV, nous vous invitons à prendre connaissance de la notice d'information relative au traitement de vos données personnelles lors de la procédure de sélection et de recrutement des candidats par Generali Luxembourg. Vous la trouverez également à la rubrique « Rejoignez-nous » de notre site internet : https://www.generali.lu.