

## Profil de fonction : collaborateur IT (h/f)

Supérieur direct : Vincent Sierra, Responsable IT

Subordonné(s) direct(s) : -

### Exigences d'admission

- Formation / Diplôme :
  - CFC d'informaticien ou formation équivalente
  - Permis de conduire
- Expérience :
  - Solide expérience dans le support informatique

### Tâches et responsabilités

- Support de 1<sup>er</sup> niveau (env. 80 collaborateurs et 60 mandataires) et point de contact unique
- Mise en place d'un outil de suivi des incidents et des demandes
- Suivi et gestion d'une base de connaissances
- Analyse préliminaire des tickets, traitement des cas simples, mise en place de solutions préventives
- Configuration et installation des postes de travail et des imprimantes
- Assistance et conseil aux utilisateurs
- Gestion des comptes utilisateurs
- Participation à la veille technologique
- Possibilité d'être amené à participer ou à réaliser toute autre tâche liée au service sur demande de son supérieur hiérarchique

### Compétences de bases

- Langue maternelle française ou allemande avec de bonnes connaissances de l'autre langue (capable d'assurer le support dans l'autre langue)

## Compétences techniques et de matière

- Très bonnes connaissances techniques et expérience des environnements Windows
- Bonnes connaissances des outils de bureautique MS-Office
- Excellentes capacités d'analyse et de synthèse
- Connaissances des bonnes pratiques ITIL
- Connaissances de base de l'infrastructure réseau
- Expérience de gestion des imprimantes et des périphériques mobiles

## Compétences sociales

- Capacité relationnelle et de communication
- S'adapte aux besoins des autres et sait reconnaître les besoins des clients
- Agit de façon réfléchie et pragmatique même en situation de surcharge de travail et sait gérer les imprévus
- Travaille de manière autonome et se sent responsable des tâches à effectuer