

Technicien-ne Support SI – Spécialiste Microsoft

Titulaire du poste :	A pourvoir
Taux d'activité :	100%
Décanat :	-
Service :	Systèmes d'Informations
Poste du supérieur :	Sylvain Jacquemard
Suppléances :	Au sein du service

Missions du poste :

- Participer aux activités de support du service
- Prendre en charge et être la personne de référence pour les activités en lien avec l'environnement Microsoft

Activités et responsabilités principales :

- Participer aux activités de support du service :
 - Résoudre les incidents de premier niveau et deuxième niveau
 - Accueillir toutes personnes ayant besoin d'un support informatique
 - Participer à la prise en charge et au stockage de matériel informatique
 - Fournir une source centrale d'information pour les séances SI
 - Participer à l'identification de problèmes : évaluation initiale, gestion de tous les incidents, priorisation, escalade
 - Participer aux tests et déploiement de matériel / applications
 - Participer à la permanence téléphonique de support des utilisateurs
 - Procéder à l'ouverture et au suivi des tickets de support
 - Répondre aux courriels de la boîte support@ecolelasource.ch
 - Collaborer avec l'équipe aux activités de gestion des accès :
 - Accès Windows des comptes personnel & étudiant dans l'AD
 - Accès et maintien à jour des listes de distributions Outlook dans l'AD
 - Gestion des comptes dans Office 365 - Moodle
 - Participer à la maintenance récurrente des salles, assistance et mise en route
 - Prendre en charge les appels d'intervention au niveau 2
 - Prendre en charge le dépannage des bugs bureautique sur les applications Microsoft Office
- Prendre en charge les activités en lien avec l'environnement Microsoft :
 - Participer à la communication et documentation des Systèmes d'information :
 - Publication des actualités pour les utilisateurs
 - Réalisation de procédures pour les utilisateurs
 - Réalisation de capsules vidéo de formation
 - Gérer l'inventaire matériel et logiciel
 - Office 365 :
 - Personne de référence pour Microsoft Office 365, Teams, OneDrive, Power Automate et Power Apps
 - Création et maintenance des sites SharePoint
 - Assistance, formation et soutien au personnel dans l'utilisation des outils Office 365

Autres activités et responsabilités :

- Tâches administratives et institutionnelles :

- Réaliser toutes les tâches administratives, mandats ou activités liés à la fonction et au poste ;
 - Participer, selon la pertinence, aux différentes activités institutionnelles de l'établissement, colloques, séances de travail et groupes institutionnels ;
 - Réaliser les tâches et activités convenues dans le cadre de l'entretien de bilan périodique.
- Assurer le maintien et le développement des connaissances professionnelles.
 - Collaborer avec les différents partenaires internes et externes en rapport avec la fonction.
 - Participer à la conception et à la mise en œuvre des mesures d'assurance qualité.

Prérequis**Niveau de formation**

Diplôme en informatique (CFC, Brevet fédéral, Diplôme école supérieure...) ou titre jugé équivalent

Expérience

Expérience professionnelle 5 ans minimum ;

Une expérience dans le domaine de l'éducation est un atout.

Connaissances spécifiques

Parfaite maîtrise de l'environnement Microsoft Office 365 / SharePoint / Teams

Parfaite maîtrise orale et écrite du français et de l'anglais ;

Des notions en gestion du changement serait un plus.

Aptitudes personnelles

Personnalité pro-active, orientée service et solution ;

Grande aptitude au travail en équipe interdisciplinaire, habileté à travailler de manière autonome ;

Très bon sens de la communication, de la collaboration, aisance dans les relations humaines ;

La description de poste est un document qui recueille les principales activités liées à l'occupation d'un poste et les décrit de manière succincte. Il peut être accompagné d'une ou plusieurs annexes, détaillant une fonction, une activité, une mission ou un mandat. Les annexes mentionnées dans la description de poste en font partie intégrante.

Approbation par :	Nom	Signature	Date
Titulaire du poste			
Responsable hiérarchique	Sylvain Jacquemard		
Visa RH	Audrey Lemay		

Original : Dossier du personnel

Copies : Responsable hiérarchique, titulaire du poste