



DESCRIPTION DE FONCTION

PÔLE: IT

RESPONSABLE: RESPONSABLE IT

Employé PC support (1 ETP)

PROFIL:

FONCTIONS :

- Vous disposez de connaissances approfondies des différents outils informatiques.
- Vous avez un minimum d'expérience dans le domaine.
- Vous possédez des aptitudes à l'écoute.
- Vous communiquez facilement et êtes capable d'expliquer les solutions à mettre en œuvre par les utilisateurs.
- Vous appréciez la collaboration et le travail en équipe.
- Vous respectez les procédures et les directives du responsable hiérarchique ainsi que la résolution à temps des questions et problèmes des collaborateurs.
- Vous savez gérer le stress ainsi que les situations relatives à des utilisateurs potentiellement agressifs verbalement.

ENVIRONNEMENT :

- Votre travail est principalement exécuté sur écran (>=80%).
- Vous êtes amené à travailler sur les 3 sites bruxellois de l'institution.
- Vous travaillez dans une équipe à taille humaine et dynamique.

TÂCHES :

- Vous déployez et configurez le parc de PC et les logiciels ;
- Vous dépannez les différents utilisateurs sur place, par internet ou par téléphone ;
- Vous participez aux différentes maintenances des systèmes en production ;
- Vous assurez en 1ère ligne la résolution des problèmes des utilisateurs ;
- Vous êtes à l'écoute des demandes des utilisateurs au niveau hardware et software ;
- Vous participez aux réunions du service IT afin de discuter et résoudre les problèmes et vous effectuez le suivi du travail en cours ;
- Vous veillez à la sécurité des installations : backup, mise à jour, gestion de l'anti-virus, etc ;
- Vous participez au déménagement, renouvellement des PC du parc institutionnel ;
- Vous utilisez et participez à la gestion du système de ticketing et gestion de l'inventaire IT ;
- Vous collaborez à la réalisation de procédures techniques internes ;
- Vous aidez le personnel en le formant à l'utilisation des programmes fournis par l'institution ;
- Vous effectuez le suivi des applications gérées par le service IT.