

Silicom Group recherche un(e) collaborateur(trice) désirant intégrer notre équipe au sein de Silicom SA en tant qu'

Ambassadeur(drice) Service Desk

Pour accompagner le développement de ses activités liées au Service Desk à Sion.

Si nous devons vous décrire une journée type à ce poste, ce serait :

- Dès l'arrivée au bureau stand-up meeting avec l'équipe
- En début de matinée, prendre en charge les appels et traiter les demandes
 - Qualifier le type de demande (administratif, technique, commercial ...)
 - Recueillir les informations auprès du demandeur
 - Rediriger les demandes directes (téléphone) aux personnes concernées
 - Prendre les messages et coordonnées en cas d'absence
 - Transcrire les demandes techniques dans un logiciel de suivi de ticket
 - S'assurer du bon suivi des demandes et du respect des délais à tous les niveaux
 - Informer les équipes sur les incidents récurrents
- Fournir le support **niveau 1 et 2** aux utilisateurs des clients
- Analyser les problèmes rencontrés et proposer des solutions tant au niveau applicatif que IT système ou matériel
- Rapporter les problèmes applicatifs à l'équipe de développement et propose des améliorations
- La journée se termine avec la saisie des heures effectuées, la mise en facturation des interventions journalières, une mise à jour de la base de connaissance et un feedback au responsable d'équipe

Les plus pour postuler à ce poste :

- Vous êtes de nature curieuse, vous vous intéressez aux solutions innovantes
- Compétences techniques requises
 - Solutions Cloud et intégration Office 365,
 - Méthodologie dépannage
 - Connaissance réseau de base
- Serait un plus
 - Virtualisation VMWare,
 - Systèmes Windows serveur,
 - Solutions de sauvegardes, antivirus et Wifi centralisées

- Réseaux : Vlan et Firewall,
- Connaissances en Progiciel de gestion

- Informaticien/ne CFC ou toute autre formation jugée équivalente avec une expérience minimum de 1 à 3 ans dans un poste similaire ou au sein d'une société de services informatiques
- Autonome et organisé(e), vous avez un profil technique
- Vous êtes rigoureux(se) et suivez les best practices scrupuleusement
- Vous avez un fort esprit d'équipe et souhaitez travailler pour une entreprise à dimension humaine avec des valeurs fortes alliant professionnalisme, dynamisme et respect des engagements
- Doté(e) d'un excellent relationnel, vous êtes à l'aise en clientèle et savez être constructif en toutes circonstances
- Vous êtes de nationalité suisse ou avez un permis de travail valide
- Vous disposez d'un véhicule
- Vous habitez au maximum à 45 minutes de l'agence de Sion
- Les connaissances de l'anglais (B2-C1) sont un avantage

Nous offrons :

- Un travail varié sur des projets diversifiés
- Des horaires de travail flexibles ainsi que des possibilités de pratiquer le home office
- Des valeurs d'entreprise orientées autour de l'humain et de la bienveillance. (Harmonie vie professionnelle / vie privée).
- La participation à l'évolution et à l'essor de notre département « Service Desk » en pleine mutation.
- Prendre part à une magnifique aventure et en écrire les pages avec nous !

Entrée en fonction : **de suite** ou à convenir

Nous vous offrons la possibilité d'intégrer une équipe jeune et dynamique dans un environnement technique innovant.

En cas d'intérêt, veuillez envoyer votre candidature à l'adresse suivante job@silicom.group avec la référence **2020-12-AMSD**, vos disponibilités et vos prétentions salariales.

Nous nous réjouissons de faire votre connaissance.