

Silicom Group recherche un(e) collaborateur(trice) désirant intégrer notre équipe au sein d'Exel Informatique en tant qu'

Ambassadeur(drice) Service Desk

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

Principales responsabilités :

- Prendre en charge les appels et traiter les demandes
- Qualifier le type de demande (administratif, technique, commercial ...)
- Informer les clients sur le statut de leur(s) demande(s)
 - 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 proposer des améliorations
- Maintenir une base de connaissance

Compétences requises :

- Virtualisation VMWare ou Hyper-V
- Systèmes Windows serveur
- Solutions de sauvegardes, antivirus et Wifi centralisées
- Réseaux : Vlan et Firewall
- Solutions Cloud et intégration Office365
- Connaissances en Progiciel de gestion seraient un plus

Profil :

- CFC en informatique ou équivalent, 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(ve) 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 Romanel

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.

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

Taux d'occupation : **80-100%**

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

Si vous vous reconnaissez dans ce profil et que vous souhaitez prendre part à une magnifique aventure et en écrire les pages avec nous, faites-nous parvenir votre candidature par email exclusivement à rh@exelinfo.ch avec la référence **2020-11-SPESU**, vos disponibilités et vos prétentions salariales.

Nous ne pourrions répondre qu'aux dossiers correspondants aux critères mentionnés.

Nous nous réjouissons de faire votre connaissance.