

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 **2020-09-AMSD**, vos disponibilités et vos prétentions salariales.

Nous nous réjouissons de faire votre connaissance.