

		<b>DESCRIPTIF DE FONCTION</b>	
<b>Département/Service :</b>	Delitrateur - Informatique	<b>Fonction :</b>	IT Support Officer
<b>Date / Version :</b>	Septembre 2019	<b>Titulaire :</b>	Poste vacant

### A. Missions (raison d'être de la fonction, objectifs généraux, engagement ...)

Sur base de la stratégie du département établie par le responsable, vous assurez le développement et le support de l'informatique au sein de l'enseigne en collaboration avec l'ensemble des départements.

Vous assurez le suivi des actions nécessaires au bon fonctionnement de la « marche courante » par des priorités établies dans une approche structurante ainsi qu'une gestion de projet en collaboration avec le business.

Tout cela afin d'assurer la satisfaction des clients, la disponibilité des systèmes, une bonne maîtrise des coûts et l'innovation technologique stratégique nécessaire à la pérennité de l'entreprise.

### B. Activités et responsabilités principales

#### 1. Gestion du Support

- Vous êtes le garant de la bonne marche des actions IT et de l'information en collaboration avec l'équipe du Service Desk interne.
  - Au travers des appels téléphoniques et de l'outil GLPI (outil de ticketing)
- Vous assurez un premier et un deuxième niveau de support dans la résolution des incidents/demandes sur un périmètre bien défini.
  - En maintenant une gestion des priorités et des délais de résolution
- Vous vous positionnez par rapport au service desk comme un élément structurant apportant une amélioration constante dans le traitement des incidents (SDM)
- Vous établissez des éléments de mesure (KPI's) permettant d'établir des plans d'actions pour répondre aux problématiques structurelles rencontrées
  - Pouvant nécessiter la mise en projet en collaboration avec les équipes métier
- Vous participez activement à l'activité de l'enseigne Delitrateur au travers de prestations qualitatives et quotidiennes
- Vous vous déplacez en magasin lorsqu'une intervention sur site est nécessaire.

## 2. Assurer et garantir le bon fonctionnement des systèmes opérationnels centraux & magasins

- Vous participez au développement, création et support de l'infrastructure globale de l'enseigne
- Vous assurez la programmation et principalement les tests lors de la mise en place d'un module applicatif
  - Matériel & logiciel central et du réseau magasin
  - Terminaux portables de scanning
  - Gestion de la bureautique
  - Gestion de la téléphonie
- Rédaction de la documentation technique des modules développés
- Vous formez les utilisateurs et participez à la mise œuvre des changements auprès de ceux-ci.
- Vous êtes curieux et en veille permanente sur les nouvelles technologies et les évolutions au sein de votre métier.

## 3. Coordination de projets et de nouvelles initiatives

- Vous coordonnez l'exécution et le suivi de la mise en place de projet ou de nouvelle évolution
  - Projet ou évolution ayant été identifié au travers des incidents relevés par le support et/ou la maintenance des systèmes
- Vous assurez un planning, une structure, un suivi et un bon accompagnement envers le business
- Vous apportez votre support de coordination aux autres chefs de projets dans un esprit d'équipe

### C. Activités secondaires et occasionnelles

- Système de garde existant
- Ouverture magasin : réception technique
- Mise à jour – migration – déploiement applicatif

### D. Situation dans la structure et principaux contacts (Cf. Organigramme)

Sous la responsabilité hiérarchique de :	Directeur Process & Innovation
A la responsabilité hiérarchique de :	/
Principaux contacts <i>internes</i>	Equipe IT, support Desk, magasins succursales et franchisés, l'ensemble des équipes business
Principaux contacts <i>externes</i>	Fournisseurs/Partenaires IT

## E. Profil du candidat

### 1) Formation requise et expérience

- Formation supérieure en informatique de gestion.
- Expérience de 0 à 3 ans.
- Une expérience dans le secteur du retail ou du foodservice est un atout.

### 2) Connaissances linguistiques

- Bilingue français / néerlandais est un atout
- Connaissance de l'anglais est un atout.

### 3) Connaissances / compétences techniques et/ou spécifiques

- Capacités conceptuelle et logique
- Capacités analytique - technique
- Atouts techniques :
  - SQL Server, DB2, Oracle
  - Connaissance de certains langages informatiques
  - Capacité d'analyse technique
  - Microsoft Office

### 4) Compétences comportementales et/ou relationnelles :

- Organisé et structuré, respect des délais
- Efficace, dynamique, orienté résultat et ayant le sens des priorités
- Autonome, doté d'un esprit d'équipe et d'un bon sens de la communication
- Pragmatique, terre-à-terre et flexible
- Curieux et innovant

## F. Notre offre

- Un salaire brut attractif adapté en fonction de l'expérience ;
- L'opportunité de rejoindre une société à taille humaine en pleine croissance ;
- Un environnement de travail jeune et convivial laissant place à l'individu ;
- Des possibilités de carrière au sein du groupe.
- Intéressé ? Envoyez votre cv à l'adresse email **jobs@delitrateur.be**