

		<b>DESCRIPTIF DE FONCTION</b>	
<b>Département/Service :</b>	Delitraiteur - Informatique	<b>Fonction :</b>	IT Support Officer
<b>Date / Version :</b>	Mars 2020	<b>Titulaire :</b>	Poste vacant

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

Vous assurez le support de l'informatique en collaboration avec l'ensemble des départements. Vous assurez le suivi des actions nécessaires au bon fonctionnement de la « marche courante ». Tout cela afin d'assurer la satisfaction des clients, la disponibilité des systèmes et une bonne maîtrise des coûts.

### B. Activités et responsabilités principales

#### **Assurer et garantir le support IT**

- Vous assurez un premier et un deuxième niveau de support dans la résolution des incidents/demandes sur le périmètre qui vous est attribué.
  - Au travers des appels téléphoniques et de l'outil GLPI (ticketing)
  - En maintenant une gestion des priorités, des délais de résolution et du suivi des actions
  - En assurant le partage de l'information avec l'équipe IT
- Vous vous déplacez en magasin lorsqu'une intervention sur site est nécessaire.
- Vous assurez la programmation et les tests lors de la mise en place de modules applicatifs
  - Matériel & logiciel central et du réseau magasin
  - Terminaux portables de scanning
  - Gestion de la bureautique
  - Gestion de la téléphonie
- Vous appliquez les procédures en place et assurez leurs mises à jour
- Vous formez les utilisateurs et participez à la mise en 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.

### C. Activités secondaires et occasionnelles

- Système de garde existant
- 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
- 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 ;
- Intéressé ? Envoyez votre cv à l'adresse email **jobs@delitrateur.be**