



La Société Nationale de Garantie et du Financement de l'Entreprise (SNGFE S.A) portant la marque Tamwilcom lance le recrutement

Technicien Helpdesk

Votre mission principale est d'assurer le support informatique auprès des collaborateurs de l'Institution et de réaliser les installations nécessaires pour la bonne marche des équipements.

A ce titre, vous réalisez l'installation, la configuration et la mise à jour des logiciels et des matériels informatiques tout en veillant à l'intégrité et à la sécurité du matériel et des données. En outre, vous assurez le suivi des tickets d'assistance et vous apportez le traitement nécessaire aux utilisateurs.

Vous avez de bonnes connaissances des différents environnements ainsi que d'excellentes compétences en résolution de problèmes et en service client. Vous êtes également reconnu (e) pour votre capacité à travailler de manière autonome et en équipe.

Vous êtes de formation supérieure (Bac +3) en Informatique et vous justifiez d'une expérience professionnelle d'au moins 1 an dans un poste similaire.

Si vous répondez aux exigences de ce poste, adressez-nous votre CV avec photo récente accompagné d'une lettre de motivation portant l'intitulé du poste et de vos prétentions salariales.

Les descriptions de ce poste détaillées seront publiées au niveau des sites www.emploi-public.ma et www.tamwilcom.ma

Les dossiers de candidatures doivent être envoyés à recrutement@tamwilcom.ma en mentionnant la référence du poste, ou déposés ou envoyés à l'adresse suivante : TAMWILCOM - Centre d'Affaires, Bd Ar Ryad, Hay Ryad – Rabat - BP 2031 et ce, avant le 02 mai 2024.



FICHE EMPLOI

Intitulé de l'emploi	Technicien Helpdesk
Entité de rattachement	Unité de Gestion Infrastructure et helpdesk
Supérieur hiérarchique	Chef de l'Unité de Gestion Infrastructure et helpdesk
Supérieur fonctionnel	N/A

Finalité de l'emploi et missions principales

Finalité de l'emploi	Assurer le support informatique auprès des collaborateurs de l'institution et réaliser les installations nécessaires pour la bonne marche des équipements informatiques.
Missions principales	Assurer la maintenance et l'optimisation des actifs informatiques de la SNGFE (Evolutions de versions, mise à jour de la structure, vérification des événements ...)
	Assurer l'intégrité et la sécurité des actifs(PC, serveurs, réseaux, équipements de sécurité)
	Assurer la disponibilité de la plateforme de services fournis aux utilisateurs par les sauvegardes et assurer la maintenance des actifs en interne et en région
	Installer, configurer et mettre à jour les actifs matériels et logiciels informatiques
	Assurer le suivi des tickets d'assistance et apporter le traitement nécessaire aux utilisateurs
	Veiller au déploiement des outils informatiques et à leur sécurisation en interne et en région
	Veiller à la sécurité interne et externe du réseau informatique.

Critères de performances

Indicateurs clés de performance (KPI)	Délais de traitement des incidents informatiques et des requêtes des utilisateurs
	Taux de satisfaction des utilisateurs
	Nombre de tickets traités
	Taux de traitement des incidents informatiques et des requêtes (incidents survenus vs incidents traités / requêtes reçues vs requêtes traitées)

Management

Effectifs gérés en direct	0
Effectifs globaux gérés	0

Relations Fonctionnelles du poste

Principales interactions	Interlocuteurs internes & Nature des échanges	Utilisateurs SI : collecte des besoins SI, traitements des requêtes et résolution des incidents informatiques
	Interlocuteurs externes & Nature des échanges	

Profil et compétences requises

Conditions standards d'accès	Niveau du diplôme	Bac +3
	Type du diplôme	Diplôme en Informatique - Formation ITIL souhaitable
	Expérience globale	1 an d'expérience au minimum
	Expérience spécifique	Expérience professionnelle similaire souhaitable

Compétences requises	
Nature de la compétence	Compétence
Ressources	IT - Gestion des Infrastructures et Réseaux
Ressources	IT - Gestion de la sécurité
Ressources	Admin - Gestion documentaire
Analytique	Risk Management
Analytique	Connaissance de la réglementation
Analytique	Maîtrise des concepts et du vocabulaire métier
Comportementale	Orientation résultats
Comportementale	Sens de la résolution de problème
Comportementale	Esprit d'équipe
Comportementale	Sens de l'organisation
Comportementale	Sens de l'innovation
Comportementale	Sens de la confidentialité