

TERMES DE REFERENCE POUR LE IT OFFICER

OBJECTIFS DU POSTE

- ✓ Assurer le support technique aux utilisateurs internes ;
- ✓ garantir la disponibilité et la performance des applications métiers ;
- ✓ gérer l'intégration des applications tierces ;
- ✓ Contribuer à la gestion efficace des applications ;
- ✓ contribuer à l'amélioration continue des services informatiques.

PRINCIPALES RESPONSABILITES

Support aux utilisateurs :

- ✓ fournir une assistance technique (sur site ou à distance) pour les incidents liés aux postes de travail, logiciels bureautiques, imprimantes et autres périphériques ;
- ✓ Gérer les tickets d'incidents via l'outil de gestion ITSM ;
- ✓ Former les utilisateurs sur les outils informatiques et les bonnes pratiques.

Support aux applications :

- ✓ Assurer le support fonctionnel et technique des applications métiers (ex. : Core Banking, CRM, HRIS, etc) ;
- ✓ Suivre les incidents applicatifs, les remonter si nécessaire et assurer leur résolution dans les délais ;
- ✓ Collaborer avec les équipes régionales ou les fournisseurs pour le déploiement, la mise à jour et la maintenance des applications.

Intégration des applications tierces :

- ✓ Participer à l'analyse, la planification et la mise en œuvre de l'intégration d'applications tierces avec les systèmes existants ;
- ✓ Assurer la compatibilité, la sécurité et la performance des flux de données entre les applications ;
- ✓ Documenter les processus d'intégration et assurer leur suivi.

Administration et maintenance :

- ✓ Gérer les comptes utilisateurs (création, modification, suppression) ;
- ✓ Effectuer des tâches de maintenance préventive sur les équipements informatiques ;
- ✓ Documenter les procédures et les incidents récurrents.

Sécurité et conformité :

- ✓ Appliquer les politiques de sécurité informatique ;
- ✓ Participer aux audits internes et externes liés aux systèmes d'information.

PROFIL DU CANDIDAT

- Bac+4 minimum en Informatique, programmation, Systèmes d'Information ou domaine équivalent. La possession des certifications Cisco serait un grand atout
- Minimum deux ans d'expérience dans un poste similaire ;
- Bonne connaissance des systèmes Windows (poste client et serveur) ;
- Maîtrise des outils Microsoft 365 (Outlook, Teams, SharePoint) ;
- Maîtrise des systèmes de gestion des bases de données (Oracle, SQL, MS SQL...) ;
- Connaissance des réseaux (TCP/IP, VLAN, DNS, DHCP) ;
- Expérience dans l'intégration d'applications tierces (API, web services, connecteurs) ;
- La connaissance des équipements et technologies Cisco (switches, routeurs, firewalls) est un atout.
- Le candidat devra en plus faire preuve d'un sens du service et de la communication de rigueur, collaboration, disponibilité, patience, travailler sous pression et gérer les priorités, avoir le sens de priorité et d'initiatives, honnêteté et un sens élevé d'anticipation.