



DOSSIER

- CV
- Lettre de motivation
- Certificats de travail et diplômes
- Références

CONTACT

Département
des Ressources Humaines
Service du recrutement

Rue François-Dussaud 19
CH-1227 Les Acacias

recrutement@devillard.ch

www.devillard.ch

PROFIL DE POSTE

DEVILLARD

Fondée en 1958, Devillard est une entreprise familiale, leader en Suisse romande sur le marché des PME, et seule société à réunir l'expertise de ces 4 domaines que sont les systèmes d'impression, l'informatique, la gestion documentaire et l'audit.

Le Groupe Devillard reste fidèle depuis plus de 60 ans à une philosophie qui s'articule autour de 3 mots clés: le service, la qualité et l'efficacité. Devillard offre à ses clients un service de qualité basé sur une écoute active de leurs besoins et sur des solutions personnalisées.

En vue de renforcer son équipe Support interne et externe, le groupe Devillard recherche, pour son site genevois

un(e) Technicien(ne) IT Service Après-Vente (SAV)

Votre rôle:

- Prendre en charge les demandes de support informatique des clients internes et externes (hotline et emails)
- Situer le niveau d'intervention et hiérarchiser les priorités
- Effectuer un diagnostic pour traiter tous les incidents de premier et second niveau ou temporiser une situation bloquée
- Répartir, si nécessaire, les demandes de services aux techniciens référents
- Intervenir sur site lorsque cela est nécessaire
- Installer et configurer le matériel informatique des clients en veillant au respect des standards et procédure du groupe Devillard
- Accompagner les utilisateurs internes et externes dans l'utilisation courante de leur système informatique au quotidien
- Intégrer les évolutions technologiques et les outils de gestion de parc et d'assistance

Votre profil:

- Etre au bénéfice d'une expérience réussie (7 à 10 ans) dans une fonction similaire
- Avoir le sens du service à la clientèle, faire preuve d'écoute et d'empathie, gérer les relations avec les utilisateurs, de manière posée et diplomatique
- Savoir gérer son stress face aux imprévus
- Savoir adapter sa communication en fonction de son interlocuteur et expliquer de manière pédagogique les termes techniques
- Savoir rendre compte de son activité, automatiquement et de façon régulière
- Faire preuve d'initiatives et proposer des évolutions dans son domaine d'activité
- Etre autonome tout en étant doté d'un excellent esprit d'équipe et d'une aisance à collaborer en transversal au sein du groupe Devillard
- Etre titulaire des Certifications Microsoft et Cisco serait un atout

Vos compétences:

- Maîtriser les outils informatiques, bureautiques ainsi que l'environnement Windows
- Connaître dans les réseaux informatiques, les architectures, les composants et leur paramétrage: Microsoft server 2012 à 2019, Hyper-V, Exchange, Arcserve, Routeur, Cisco, Matériels réseaux HP (switch et WIFI), Office 365, Services réseaux DNS, DHCP, routage, firewall...

Nous invitons les personnes intéressées à nous adresser leur candidature par e-mail à recrutement@devillard.ch

GENÈVE - RENENS - NEUCHÂTEL - SIERRE