



Annnonce de vacance de poste National
Technicien du service global d'assistance informatique

Titre de Poste : Technicien du service global d'assistance informatique
Superviseur : Directeur Exécutif des technologies de l'information
Supervise : N/A
Lieu de travail : Basé à KINSHASA

Objectifs du poste :

Ce poste consiste à fournir une assistance de niveau 1 aux utilisateurs et aux systèmes WCS GCP, principalement en Afrique, en Europe, en Amérique et en Asie. Cette personne fait partie de l'équipe informatique globale et travaille en coordination avec le responsable de l'assistance informatique, le service d'assistance et les responsables informatiques globaux. Elle est chargée de fournir un service client, une assistance administrative et une assistance technique de base. Elle travaille avec les utilisateurs du système afin de garantir la facilité d'utilisation et l'intégrité du système, conformément aux politiques et procédures informatiques et aux normes de sécurité de WCS.

Principales responsabilités :

1. Fournir une expertise technique pour soutenir les opérations du service d'assistance de niveau 1 pour les utilisateurs d'Afrique, d'Amérique, d'Asie et d'Europe.
2. Être responsable de l'exécution des processus, fonctions, activités et tâches du service d'assistance.
3. Effectuer des actions de gestion des incidents, des événements et du centre d'appels.
4. Fournir une assistance technique aux utilisateurs en effectuant des recherches et en répondant aux questions, en résolvant les problèmes, en assurant le bon fonctionnement des postes de travail et du réseau local, et en guidant les clients à travers les étapes correctives.
5. Surveiller et gérer les systèmes afin d'assurer leur bon fonctionnement, signaler les anomalies et les transmettre au niveau 2 (IT Spécialiste).
6. Documenter et consigner les événements courants et exceptionnels.
7. Maintenir son éligibilité en remplissant tous les objectifs de formation obligatoires.
8. Ce poste relève directement du Directeur exécutif de l'informatique au niveau global et du Responsable du Support des Systèmes d'Information et travaille en coordination avec le Service d'Assistance Informatique et les Responsables Informatiques globaux.
9. Relations Publiques et Service Client :
Répondre aux questions générales du public concernant les activités de WCS.
Maintenir une image positive de l'organisation auprès des visiteurs et des partenaires.

Qualifications Requises :

1. Formation Académique:
 - Licence en informatique, technologies de l'information ou administration de systèmes
2. Expériences Professionnelles:
 - Au moins 4 ans d'expérience dans le service client ou dans un autre domaine informatique pertinent
 - Certification ITIL Foundation ou bonne connaissance des méthodologies et des meilleures pratiques ITIL
 - Une expérience dans l'assistance pour les environnements et applications Office 365 et Google est indispensable.
 - Expérience dans l'assistance informatique pour les logiciels et le matériel, telle que l'assistance pour les ordinateurs de bureau, l'administration des comptes, l'assistance pour le transfert de données et les mises à niveau des systèmes d'exploitation.
 - Expérience dans l'assistance de niveau 1 sur des systèmes et réseaux informatiques sécurisés et non sécurisés.
 - Expérience de travail dans des organisations non gouvernementales (ONG) ou dans le secteur de la conservation est un plus.
 - Capacité avérée à coordonner le travail au sein d'une équipe et à fournir une formation et des conseils techniques au personnel WCS.
3. Compétences Techniques
 - Une expérience en sécurité informatique est indispensable.
 - Expérience avérée des systèmes d'exploitation Windows et Mac.
 - Expérience avec Service Now
 - Expérience en sécurité informatique.
 - Connaissance des processus et concepts de gestion des services informatiques, avec un accent particulier sur la gestion des incidents et des événements
 - Expérience et capacité à trier les incidents et les événements pour une résolution efficace.
 - Expérience de la gestion et de la surveillance des comptes Entra AD.
 - Connaissance des systèmes de sauvegarde, des principes de mise en réseau et des équipements
4. Compétences en Communication:

Excellentes compétences en communication écrite et verbale en français et en anglais est indispensable.
5. Compétences Interpersonnelles:
 - Expérience de travail avec plusieurs équipes ayant des priorités concurrentes pour résoudre des problèmes liés aux systèmes informatiques et aux réseaux.
 - Compétences en gestion du temps et capacité à fixer des délais raisonnables et réalisables pour la résolution des problèmes.
 - Excellentes compétences en service à la clientèle et en relations interpersonnelles.
 - Capacité à interagir de manière professionnelle avec des personnes de différents niveaux hiérarchiques et de diverses cultures.

6. Qualités Personnelles:

- Sens du détail et précision.
- Capacité à travailler de manière autonome et en équipe.
- Flexibilité et capacité d'adaptation à un environnement de travail dynamique.

Comment postuler

Les personnes intéressées et/ou qualifiées sont priées de soumettre leurs candidatures (**CV et lettre de motivation en anglais et en fichier unique PDF ou Word**) y compris la carte de l'ONEM à l'adresse suivante : wcsdrcongo@wcs.org avec comme objet du mail << **Technicien du service d'assistance informatique - International** >> au plus tard le 31 octobre 2025.

NB : Le non-respect des consignes de soumission entrainera le rejet du dossier de candidature.

WCS est un employeur qui souscrit au principe de l'égalité des chances et qui s'engage à recruter et à soutenir une main-d'œuvre diversifiée : les femmes qualifiées et les personnes de toutes origines ethniques sont encouragées à poser leur candidature.

Nous nous engageons à cultiver un environnement de travail inclusif et nous recherchons de futurs membres d'équipe qui partagent cette même valeur.

Veuillez noter que seuls les candidat(e)s présélectionné(e)s seront contacté(e)s pour un entretien.

Pour WCS RDC,

La Direction

