

## FICHE DE POSTE RELATIVE TECHNICIEN HELPDESK

### Rôle et Responsabilités:

Rattaché(e) au Manager des systèmes d'information au sein de l'Agence MCA-Morocco, la mission principale du technicien HelpDesk est d'assurer la maintenance et l'installation des équipements informatiques, réseaux et téléphoniques ainsi que la prise en charge des différentes opérations du Helpdesk :

- Régler les incidents liés aux équipements informatiques de l'Agence MCA-Morocco ;
- Assurer la maintenance préventive et curative de l'ensemble de la plateforme informatique de l'agence (logiciels et matériels) conformément aux politiques et procédures en place ;
- Assurer une assistance permanente pour les employés de l'agence quant à l'utilisation du matériel et des logiciels ;
- Assurer la gestion des outils de supervision réseau ;
- Assurer le suivi et la réalisation des inventaires des équipements informatiques.

### Qualifications et Expérience

- Diplôme de technicien supérieur/ Spécialisé Bac+2 en Maintenance informatique : BTS, DUT, DTS ou équivalent ;
- Disposer d'une expérience de 5 ans au minimum. Une expérience de moins de 5 ans est acceptable pour des candidats exceptionnels ;
- Maintenance des équipements informatiques ;

Maitrise des protocoles réseaux TCP/IP et de la Téléphonie sur IP ;

- Configuration des switch et routeurs CISCO ;
- Bonne connaissance en Firewalling ;
- Installation, configuration et administration de Windows 10, des logiciels, des drivers, des imprimantes et des patches de sécurité et de la configuration de l'ensemble en suivant les procédures ;
- Administration de Windows Server 2016 (Active Directory, DNS, DHCP, FS,etc) ;  
Utilisation des outils de création des images OS, Backup et restauration ;

Maitrise de la démarche d'analyse, de diagnostic et reporting des problématiques techniques ;

Connaissance des logiciels de bureautiques (Microsoft Office).

Capacité de collaborer de manière efficace avec les différentes équipes de projets.