



OFFRE D'EMPLOI

Poste : Responsable Help Desk (H/F)

Contrat : CDI – A pourvoir dès que possible

Lieu : Agadir (Maroc)

Le Groupe Azura est l'un des principaux acteurs européens dans le secteur des fruits et légumes frais (tomates, herbes aromatiques, fruits à noyaux, agrumes) et distribue ses produits auprès des plus grandes GMS européennes.

En expansion depuis plusieurs années, son activité intégrée (depuis la pépinière jusqu'à la distribution) nécessite le support d'une Direction SI performante, pragmatique, innovante et proactive : AZURA dispose ainsi sur ses sites d'une équipe SI coordonnée au niveau Groupe et travaille sur plusieurs dizaines de projets pour accompagner l'évolution du groupe et sa digitalisation.

Le groupe Azura recherche :

Responsable Help Desk (H/F)

Missions :

Rattaché(e) au Directeur Systèmes d'Information du Groupe AZURA, votre mission consiste à déployer, entretenir et maintenir le parc informatique et logiciel dans les meilleures conditions d'efficacité et de qualité et ce dans le respect des procédures de gestion interne et au moindre coût. Vos tâches consisteront notamment à :

Gestion opérationnelle

- Superviser le process support : Recueil des demandes/incidents utilisateurs...
- Qualifier l'urgence des demandes d'assistance des utilisateurs et garantir sa mise en place
- Assurer le contrôle quotidien et suivi de l'avancement du traitement des tickets pris en charge par l'équipe
- Assurer l'analyse des incidents récurrents et la proposition des actions correctives visant à les diminuer ou à accélérer le traitement
- Garantir la disponibilité des pièces de rechange nécessaires au remplacement des éléments défectueux
- Garantir l'accompagnement des utilisateurs en cas d'incident ou méconnaissance des outils informatiques
- Assurer la gestion du stock matériel, licences logiciels et pièces de rechanges informatique
- Réaliser les interventions de maintenance sur le parc informatique, pour assurer son évolution en fonction des nouveaux besoins et des avancées technologiques (nouvelles versions logicielles...)
- Garantir l'amélioration de la qualité de service du support
- Veiller au suivi des contrats de maintenance ou de garantie avec les fournisseurs du matériel informatique
- Tenir à jour la base de données codes et affectation du matériel du parc informatique pour faciliter les inventaires en fin d'année
- Assurer la sécurité des matériels et logiciels informatiques par l'installation et la mise à jour automatique de l'antivirus selon la procédure et le protocole défini
- Elaborer et tenir à jour la cartographie du parc matériel informatique (état, plan d'amortissement...) et recommander les renouvellements
- Assurer la mise à disposition des consommables informatiques au sein de l'entreprise
- Saisir les commandes et assurer le suivi du budget de son activité
- Assurer le reporting lié à son activité

*Vous pouvez adresser votre CV et lettre de motivation par mail obligatoirement (pas de courrier) à : recrutement@azura-maroc.com en précisant dans l'objet du mail : **Responsable Help Desk***

Management

- Encadrer son équipe et veiller au développement de ses compétences
- Conseiller et accompagner ses collaborateurs directs dans la gestion de leurs activités
- Animer la performance des activités
- Veiller au bon climat social au sein de son équipe

Profil :

Vous avez un niveau Bac + 4/5 Ingénieur en administration SI. Vous justifiez d'une expérience de 5 ans minimum dans un poste équivalent.

Capacités d'analyse et de synthèse, organisation, rigueur et méthode sont des atouts pour la réussite dans ce poste.

Maîtrise des outils informatiques

Vous pouvez adresser votre CV et lettre de motivation par mail obligatoirement (pas de courrier) à : recrutement@azura-maroc.com en précisant dans l'objet du mail : **Responsable Help Desk**

*Vous pouvez adresser votre CV et lettre de motivation par mail obligatoirement (pas de courrier) à : recrutement@azura-maroc.com en précisant dans l'objet du mail : **Responsable Help Desk***