



Description de la fonction de référence

Adopté par le CE le 12.12.2023

Beschreibung der Referenzfunktion

Vom StR genehmigt am 12.12.2023

Fonction de référence **5 60 010** Referenzfunktion

Collaborateur/trice helpdesk TIC

Ordonnance de classification du 14.12.2021 - ROF 2021_178

ICT-Helpdesk-Mitarbeiter/in

Einreihungsverordnung vom 14.12.2021 - ASF 2021_178

Classe **10-12** Lohnklasse

1. Mission

Réceptionner les questions et les messages de dérangements de toute nature. Informer et assister les utilisateurs en cas de pannes de fonctionnement. Eliminer en première instance les pannes les plus simples ou transmettre les problèmes aux instances compétentes supérieures.

1. Auftrag

Entgegennehmen von Fragen und Störungsmeldungen aller Art. Allenfalls Einleiten von Eskalationsverfahren. Informieren und Unterstützen der Anwendenden bei Betriebsstörungen sowie Ankünden von geplanten Betriebsunterbrüchen. Erstinstanzliches Beheben einfacher Störungen bzw. Beantworten gängiger Fragen oder Weiterleiten von Störungsmeldungen und Fragen an die zuständigen Stellen.

2. Activités principales

- Réceptionner les messages de dérangements, les questions et les souhaits de modification des utilisateurs ;
- saisir et classifier les informations nécessaires ;
- faire une analyse préliminaire des messages de dérangements et des questions, éliminer les pannes simples (analyse à distance), répondre aux questions simples et mettre en place les éventuelles solutions préventives (support premier niveau) ;
- transmettre les messages de dérangements et les questions aux services compétents (support deuxième niveau) et assurer le suivi des statistiques de panne ;
- transmettre les messages de dérangements et autres messages concernant l'exploitation aux utilisateurs ;
- expliquer aux utilisateurs l'utilisation correcte des moyens techniques et des applications proposées ;
- donner des autorisations d'accès et des identifications d'utilisateur dans des situations exceptionnelles.

2. Haupttätigkeiten

- Entgegennehmen von Störungsmeldungen, Fragen und Änderungswünschen der Systembenutzenden;
- Erfassen und Klassifizieren der notwendigen Informationen;
- Voranalysieren von Störungsmeldungen und Fragen, Beheben einfacher Störungen, (Fernanalyse), Beantworten von einfachen Fragen und Veranlassen allfälliger Umgehungs-lösungen (First-Level-Support);
- Weiterleiten von Störungsmeldungen und Fragen an die zuständigen Stellen; Nachführen von Störungsstatistiken;
- Informieren der System-Benutzenden über Störungen und betriebliche Meldungen;
- Aufklären der Anwendenden über den sachgerechten Einsatz der angebotenen technischen und applikatorischen Mittel;
- Freigeben von Zugriffsberechtigungen und Benutzerkennungen in Ausnahmesituationen.

Date de la dernière mise à jour rédactionnelle
12.12.2023

Datum der letzten redaktionellen Anpassung
12.12.2023

Fonction de référence **5 60 010** Referenzfunktion

Collaborateur/trice helpdesk TIC

3. Exigences

3.2 Niveau II, Classe 10 (junior)

Exigences minimales

Formation professionnelle :

CFC en lien avec le domaine.

Connaissances supplémentaires et expérience :

connaissances supplémentaires ;

formations supplémentaires en lien avec la profession.

3.1 Niveau I, Classe 12 (professionnel)

Exigences supplémentaires :

connaissances approfondies ;

formations complémentaires certifiées dans le domaine d'activité ;

plusieurs années d'expérience professionnelle dans le domaine d'activité.

ICT-Helpdesk-Mitarbeiter/in

3. Anforderungen

3.2 Niveau II, Klasse 10 (Junior)

Mindestanforderungen

Fachausbildung:

EFZ in Zusammenhang mit dem Tätigkeitsbereich.

Zusatzwissen und Erfahrung:

Zusatzwissen;

berufsbezogene Zusatzausbildungen.

3.1 Niveau III, Klasse 12 (Professional)

Zusätzliche Anforderungen:

Fundiertes Fachwissen;

zertifizierte Zusatzausbildungen im Tätigkeitsbereich;

mehrfährige Berufserfahrung im Tätigkeitsbereich.

---- exigences cumulatives

--- kumulative Anforderungen