

PFLICHTENHEFT

FACHINFORMATIKER/IN FÜR IT-SERVICE-MANAGEMENT

Unternehmen	Kantonale Walliser Rettungsorganisation
Stellenbezeichnung	Fachinformatiker/in für IT-Service-Management
Stelleninhaber/in	X
Pensum	80 bis 100%
Vorgesetzter	Leiter IT-Abteilung
Stellvertreter/in	Fachinformatiker/in für Software-Integration

Hauptaufgaben

- Benutzersupport (Zwischenfallmanagement und Fragen)
 - Verlaufskontrolle/Koordination mit den externen Dienstleistern (Pannen und Anfragen)
 - Unterstützung der externen Dienstleister bei der Ausführung von Servicearbeiten (Monitoring, Pannenbehebung, Erneuerungen, Update- und Sicherheitstasks)
 - Koordination Change Management (Benutzer und Dienstleister)
 - Führen des Hard- und Softwareinventars sämtlicher IT- und Telefonie-Komponenten
 - Hardwareverwaltung (mobile Terminals, Telefone, Funkgeräte)
 - Verfassen von Handbüchern und Abläufen für die Benutzer zum Vorgehen im Pannenfall
 - Erstellung und Nachführung der technischen Dokumentationen und Abläufe für das Qualitätssicherungssystem
 - Mitverfolgen der Indikatoren fürs IT-Service-Management
 - Mitwirkung bei der Aktualisierung der Referenzdatenbanken
 - Mitarbeit beim Betrieb und bei der Kontrolle der Redundanz- und Sicherheitssysteme
 - Mitwirkung beim technischen Pikettdienst
-

Kompetenzen

Fachkompetenzen

- HF-Diplom in Informatik
- Mindestens 5 Jahre Erfahrung in der Bewirtschaftung heterogener IT-Umgebungen
- Kenntnis der Standards ITIL, ISO 20000, ISO 27000
- Beherrschung von Deutsch oder Französisch mit guten Kenntnissen der jeweils anderen Sprache

Persönliche Kompetenzen

- Kundenorientiert
- Organisiert und strukturiert, gut Prioritäten setzen und planen können
- Selbstständigkeit
- Gute Stressresistenz
- Loyalität gegenüber dem Unternehmen
- Gut in einem multidisziplinären Team arbeiten können

Siders, den

Kantonale Walliser Rettungsorganisation

Stelleninhaber/in

André-Philippe Borgazzi
Leiter IT-Abteilung