

System Analyst/helpdesk utilisateurs - GIGA

Nous recherchons une personne qui remplirait un rôle de médiation entre les utilisateurs et les développeurs.

Cette personne aurait les **tâches** suivantes :

- **Aller au contact des utilisateurs** afin d'identifier des besoins et/ou mécontentements non ouvertement exprimés.
- **Connecter** ce que construisent les développeurs informatiques avec les besoins des utilisateurs
- **Déterminer** ce que le processus informatique va devoir accomplir en traduisant les exigences des utilisateurs et, pour le faire, il travaille en étroite collaboration avec le service informatique (analystes développeurs) chargé de réaliser le logiciel.
- **Fournir un service de Helpdesk de première ligne : collecter et canaliser les désirs, remarques et plaintes des utilisateurs.** Elle analyserait cet ensemble d'information, identifierait les problèmes simples auxquelles elle peut répondre elle-même, ferait la synthèse des questions redondantes et présenterait une version structurée des desiderata aux développeurs.
- **Développer une expertise de l'utilisation des logiciels** du Giga : elle testera les nouvelles fonctionnalités que lui présenteront les développeurs ; avec l'aide des développeurs et des gens du business, elle développera une connaissance optimale des logiciels pour pouvoir aider les utilisateurs dans les cas basiques et leurs questions les plus fréquentes.
- Fournir des **formations** : lors de nouvelles fonctionnalités majeures, elle organisera des formations individuelles ou en groupes.
- **Documenter les logiciels** : là où cela s'avère nécessaire, elle formulera des manuels d'utilisation à la disposition des utilisateurs.
- **Tester systématiquement des logiciels** : les développeurs ne sont souvent pas les meilleurs testeurs de leurs propres logiciels. La personne développera une stratégie pour tester les logiciels à chaque nouvelle fonctionnalité et sera donc idéalement souvent la première personne à signaler des bugs.

Profil idéal : nous recherchons une personne

- Ayant une **familiarité et une bonne compréhension des outils informatiques communs** : en particulier avec **les navigateurs web** (web browsers: Chrome, Firefox), une **capacité d'utiliser aussi bien un ordinateur avec Windows qu'un Mac**. Des connaissances approfondies d'informatique et de programmation sont bienvenues mais pas nécessaires. L'essentiel est d'avoir une débrouillardise ouverte et décontractée vis à vis des outils informatiques et l'envie de développer ses connaissances :
- Ayant une bonne **capacité d'analyse et de synthèse** ;
- Avec de très **bonnes capacités de communication** et l'envie de partager son expertise afin d'aider les gens à résoudre leurs problèmes ;

- D'un naturel curieux et avec une capacité d'auto-apprentissage et d'organisation ;
- Capable de développer un intérêt pour des concepts business variés comme la comptabilité, l'organisation de laboratoires, l'organisation de ressources humaines.

Savoir-être

- Esprit d'analyse et de synthèse
- Goût pour les chiffres
- Vision d'ensemble
- Ecoute et sens du contact
- Négociation et diplomatie
- Rigueur et organisation
- Force de proposition
- Créativité et sens de l'initiative
- Résistance au stress

Le **job offrirait** à une personne au profil adéquat un rôle dynamique et valorisant dans une position **clé** au sein d'un centre de recherche appartenant à l'université de Liège.

Nous proposons un contrat de 6 mois renouvelable.

Contact (Par mail uniquement) : Rh.giga@uliege.be