info fauna, das nationale Daten- und Informationszentrum für die Fauna der Schweiz, beschäftigt mehr als 40 Mitarbeitende und sucht zur Ergänzung seines Teams eine:

Fachperson Benutzer:innen-Support (70%)

Ausgangslage

MIDAT ist die Referenzplattform für biologische Daten zur Gewässerqualität in der Schweiz. Um die Nutzenden beim Einstieg in die Plattform zu begleiten und deren Nutzung weiterzuentwickeln, suchen wir eine Fachperson Benutzer:innen-Support. Sie arbeiten eng mit der Projektleitung sowie einem IT-Entwicklungsteam zusammen.

Ihre Aufgaben:

- Sie sind die erste Anlaufstelle für die Nutzenden: Überwachung, Bearbeitung und Nachverfolgung der Anfragen im Ticketing-Portal sowie Weiterleitung komplexer Fragen an die zuständigen Fachpersonen.
- Sie begleiten die Nutzenden bei der Einarbeitung in die Tools und führen sie zur Selbstständigkeit, insbesondere beim Hochladen von Daten.
- Sie pflegen und erweitern die Wissensdatenbanken des Supports (FAQ, Tutorials, Standard-E-Mails) und dokumentieren die neuen Funktionen von MIDAT.
- Sie tragen zur kontinuierlichen Verbesserung des Ticketing-Portals bei und wirken bei Tests und der Weiterentwicklung von MIDAT mit.
- Sie unterstützen das Projektmanagement, indem Sie Sitzungen vorbereiten, Protokolle verfassen und die Umsetzung von Entscheidungen und Massnahmen nachverfolgen.

Damit begeistern Sie uns:

- Ausgezeichnete kommunikative und zwischenmenschliche Fähigkeiten: Sie verstehen das Verhalten der Nutzenden und führen sie zur Selbstständigkeit beim Hochladen von Daten.
- Ausbildung in Informatik mit Erfahrung im Benutzer:innen-Support oder gleichwertige Erfahrung, mit Scripting-Kenntnissen.
- Idealerweise: Vertrautheit mit den Herausforderungen der Erfassung und Verwaltung von Umweltdaten (z. B. biologische Überwachung der Gewässerqualität).
- Sehr gute Französisch- oder Deutschkenntnisse (C2), gutes Verständnis der anderen Sprache (mindestens B2).
- Selbstständig und wissbegierig, Interesse an Organismenbiologie und Naturschutz.

Als attraktiver Arbeitgeber bieten wir Ihnen ein wertschätzendes Umfeld, flexible Arbeitsmodelle einschliesslich Homeoffice sowie die Möglichkeit zur beruflichen und persönlichen Weiterentwicklung. Sie arbeiten mit Expertinnen und Experten sowie institutionellen Partnern in einem engagierten Team zusammen und profitieren von flexiblen Rahmenbedingungen, die Ihre Entwicklung fördern, sowie von Entwicklungsperspektiven innerhalb der Stelle.

Haben wir Ihr Interesse geweckt? Dann freuen wir uns auf Ihre vollständigen Bewerbungsunterlagen als PDF-Datei bis zum 23. Oktober 2026 an emploi@infofauna.ch.

Stellenantritt: so bald wie möglich.

Weitere Auskünfte: Nils Arrigo, Leiter Abteilung IT und Datenauswertung: nils.arrigo@infofauna.ch, und Carole Imhof, Projektleiterin MIDAT: carole.imhof@infofauna.ch, stehen Ihnen gerne zur Verfügung.

info fauna est le centre national de données et d'information sur la faune de Suisse et occupe plus de 40 collaborateurs·trices. Pour compléter son équipe, info fauna recherche un·e :

Chargé·e de support utilisateurs·trices (70%)

Contexte

MIDAT est la plateforme de référence pour les données biologiques de qualité des eaux en Suisse. Afin d'accompagner la prise en main de la plateforme et de développer son utilisation, nous cherchons un·e chargé·e de support utilisateurs·trices. Vous travaillerez en étroite collaboration avec une personne responsable de projet, ainsi qu'une équipe de développement IT.

Vos tâches :

- Être le premier point de contact des utilisateurs·trices : surveillance, traitement et suivi des demandes dans le portail de ticketing, escalade vers les spécialistes pour la gestion des questions trop complexes.
- Accompagner les utilisateurs·trices dans la prise en main des outils et les guider vers l'autonomie, notamment dans le chargement de données.
- Tenir à jour et enrichir les bases de connaissances du support (FAQ, tutoriels, mails types) et documenter les nouvelles fonctionnalités de MIDAT.
- Contribuer à l'amélioration continue du portail de ticketing, participer aux sessions de testing et d'amélioration de MIDAT.
- Participer à la gestion du projet en préparant les réunions, rédigeant les comptes rendus et assurant le suivi des décisions et actions.

Voilà comment vous nous enthousiasmez :

- Excellentes compétences relationnelles et en communication : capacité à comprendre les comportements des utilisateurs·trices tout en les guidant vers l'autonomie dans le chargement de données.
- Formation en informatique avec expérience dans le support utilisateurs·trices ou expérience équivalente, avec compétences en scripting.
- Idéalement : familiarité avec les enjeux de capture et de gestion de données environnementales (par ex. suivi biologique de la qualité des eaux).
- Maîtrise du français ou de l'allemand (C2), bonne compréhension de l'autre langue (minimum B2).
- Autonomie et curiosité, intérêt pour la biologie des organismes et la conservation.

En tant qu'employeur attrayant, nous vous offrons un environnement valorisant, un modèle de travail flexible notamment au niveau du télétravail, ainsi que la possibilité de vous développer sur le plan professionnel et personnel. Vous collaborerez avec des expert·e·s et partenaires institutionnels au sein d'une équipe passionnée, avec des conditions flexibles favorisant votre développement et possibilité d'évolution du poste.

Nous avons éveillé votre intérêt ? Nous nous réjouissons de recevoir votre dossier de candidature complet sous forme de fichier PDF avant le 23 octobre 2026 à emploi@infofauna.ch.

Entrée en fonction : dès que possible.

Renseignement complémentaire : Nils Arrigo, Responsable du département IT et mise en valeur des données : nils.arrigo@infofauna.ch et Carole Imhof, cheffe de projet MIDAT : carole.imhof@infofauna.ch, se tiennent à votre disposition.