

# TECHNICIEN(S) CENTRE DE SUPPORT MUTUALISE

Référence : 3134-17-1471/SSR du vendredi 15 décembre 2017



**Employeur :** Centre Hospitalier Territorial

**Corps /Domaine :** Technicien 1<sup>er</sup> ou 2<sup>ème</sup> grade /  
Equipement ou Informatique

**Direction :** Direction des Systèmes d'Information et du  
Biomédical

**Durée de résidence exigée  
pour le recrutement sur titre :**

**Lieu de travail :** Médipôle Koutio

- au moins égale à 5 ans pour technicien 1<sup>er</sup> ou 2<sup>ème</sup> grade / Equipement
- au moins égale à 5 ans pour technicien 2<sup>ème</sup> grade / Informatique
- au moins égale à 10 ans pour technicien 1<sup>er</sup> grade / Informatique

**Date de dépôt de l'offre :** Vendredi 15 décembre 2017

**Date limite de candidature :** Vendredi 12 janvier 2018

**Poste à pourvoir :** Immédiatement

Détails de l'offre : Service et Support

**Emploi RESPNC : Technicien**

**Missions :**

Le titulaire de la fonction est chargé d'assurer de manière continue et performante la prise d'appel et le renseignement de l'outil GMAO relatif aux demandes d'intervention et, dans la mesure du possible, traite les problèmes de niveau 1.

Il écoute le client en interne, apporte des conseils et, quand il ne peut pas répondre, escalade les problèmes via l'outil GMAO aux équipes de support niveau 2. En cas d'urgence, il transfère l'appel à une personne référente. Il est chargé d'apporter un premier diagnostic à distance dans les utilisations d'outils informatiques, biomédicaux, techniques et logistiques, notamment en cas de panne. On parle de support 1er niveau.

### **Activités principales**

- *Gérer les contacts entrants :*
  - Détecter les besoins de l'interlocuteur
  - Délivrer les solutions adaptées / donner aux interlocuteurs les informations et conseils nécessaires
  - Trouver le script et les procédures à suivre pendant l'appel
  - Répondre aux plaintes et réclamations
  - Saisir les informations dans l'outil de GMAO
  - Confirmer l'accord pris avec l'interlocuteur
  - Conclure l'entretien
- *Identifier le problème et assister l'utilisateur à l'aide d'une base de connaissances recensant les principales questions/réponses et procédures :*
  - A travers diverses questions, s'assurer que le problème ne peut pas être résolu à distance
  - A travers les outils mis à disposition (GTC, Supervision, prise de main à distance, ...), contrôler les informations transmises par l'interlocuteur
- *Garantir un bon renseignement de l'outil de GMAO :*
  - Recenser tous les appels dans l'outil
  - Indiquer le maximum d'information pour faciliter le travail des agents des équipes niveau 2 (Technique, Biomédical, Informatique et Logistique)

- Contrôler la présence d'un bon existant sur le même sujet avant la création d'un nouveau bon
  - *Participer à l'élaboration et l'évolution d'une base de connaissance :*
    - Maîtrise de l'outil informatique (réseau IP, téléphonie sur IP, systèmes d'exploitation ...)
    - Maîtrise des outils bureautiques (suite Office...)
    - Savoir appréhender des problématiques d'ordre technique et biomédical
    - Connaissance des services et leurs missions
    - Connaissance des techniques d'accueil téléphonique
- Caractéristiques particulières de l'emploi :**
- Ouverture du call center de 06h à 22h, 7 jours sur 7
  - Fonctionnement en roulements

**Profil du candidat**

**Savoir / Connaissance/Diplôme exigé :**

- Bac ou BTS dans les domaines informatique ou technique
- Maîtriser l'outil informatique et téléphonique
- Comprendre une demande pour lui donner une suite efficace
- Savoir effectuer plusieurs tâches en même temps
- Réagir rapidement, avec calme et maîtrise de soi en présence d'un évènement soudain
- Savoir rendre compte à son supérieur hiérarchique et à ses collègues
- Capacité à analyser et résoudre un problème

**Savoir-faire :**

- Maîtriser l'outil informatique et téléphonique
- Comprendre une demande pour lui donner une suite efficace
- Savoir effectuer plusieurs tâches en même temps
- Réagir rapidement, avec calme et maîtrise de soi en présence d'un évènement soudain
- Savoir rendre compte à son supérieur hiérarchique et à ses collègues
- Capacité à analyser et résoudre un problème

**Comportement professionnel :**

- Avoir l'esprit d'équipe
- Politesse, courtoisie et amabilité en toutes circonstances
- Respect des horaires
- Ne pas avoir peur de parler au téléphone
- Capacité pédagogique
- Ecoute et disponibilité
- Rapidité d'exécution couplée à l'efficacité
- Facilité d'élocution
- Adaptation à la diversité des interlocuteurs

**Contact et informations complémentaires :**

Pour toutes informations supplémentaires, veuillez contacter Gémina CHIN - Cellule recrutement du CHT - tél : 20.80.00 – poste 8662  
[mail : gemina.chin@cht.nc](mailto:gemina.chin@cht.nc)

**POUR RÉPONDRE À CETTE OFFRE**

Les candidatures (CV détaillé, lettre de motivation, photocopie des diplômes, fiche de renseignements et demande de changement de corps ou cadre d'emplois si nécessaire\*) précisant la référence de l'offre doivent parvenir à Direction des Ressources Humaines / Cellule recrutement par :

- voie postale : BP J5-98849 - Nouméa cedex
- dépôt physique : Direction des Ressources Humaines - Cellule recrutement - Médipôle Koutio
- mail : [gemina.chin@cht.nc](mailto:gemina.chin@cht.nc)

\*La fiche de renseignements et la demande de changement de corps ou cadre d'emploi sont à télécharger directement sur la page de garde des avis de vacances de poste sur le site de la DRHFPNC.  
 Toute candidature incomplète ne pourra être prise en considération.

**Les candidatures de fonctionnaires doivent être transmises sous couvert de la voie hiérarchique**