



Employeur : Centre Hospitalier Territorial

Cadre/Statut : Technicien I^{er} ou I^{er} grade /
Equipement ou informatique

Direction : Direction des Systèmes d'Information et de
Biomédecine

Grade de référence exigé

pour le recrutement sur titre :

- au moins égale à I^{er} pour une technicien Surin 2nd
grade / Equipement

Lieu de travail : Multiple Sites

Date de dépôt de l'offre : Vendredi 21 mars 2008

- au moins égale à I^{er} pour une technicien 1^{er} grade /
Informatique

Date limite de candidature : Vendredi 21 avril 2008

- au moins égale à I^{er} pour une technicien 1^{er} grade /
Informatique

Poste à pourvoir : Non rémunéré

Détails de l'offre : Service et Support

Exemple (MSP) : Technicien

Missions :

Le titulaire de la fonction est chargé d'assurer de manière continue et performante le prise d'appel et le renseignements du Fourni (MSP) relatif aux demandes d'information et, dans la mesure du possible, traite les problèmes de clients.

Il écoute le client ou l'interna, apporte des conseils et, quand il ne peut pas répondre, recadre les problèmes ou Fourni (MSP) aux équipes de support interne ;. En cas d'urgence, il transfère l'appel à une personne compétente. Il est chargé d'apporter un premier diagnostic à distance dans les situations d'usages informatiques, biomédicaux, techniques et logiciels, notamment en cas de panne. Un poste de support les clients.

Activités principales

- Gérer les contacts entrants :
 - ✓ Effectuer les demandes de l'interlocuteur
 - ✓ Traiter les sollicitations relatives / donner aux interlocuteurs les informations et conseils nécessaires
 - ✓ Trouver la source et les procédures à suivre pendant l'appel
 - ✓ Répondre aux questions et sollicitations
 - ✓ Transmettre les informations dans Fourni de (MSP)
 - ✓ Coordonner l'accueil pris avec l'interlocuteur
 - ✓ Conclure l'intervention
- 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 tels le diagnostic (D), l'appareillage, prise de note à distance, ...), recueillir les informations nécessaires que l'interlocuteur
- Garantir un bon renseignement du Fourni de (MSP) :
 - ✓ Recenser tous les appels dans Fourni
 - ✓ Relayer le maximum d'information pour faciliter le travail des agents des équipes internes : (Technique, Biomédical, informatique et logiciels)
 - ✓ Contrôler la présence d'un bon contact sur le même sujet avant la création d'un nouveau contact