

**Employeur :** Centre Hospitalier Territorial**Cadre/Statut :** Technicien I^{er} ou I^{er} adj^u grade /
Equipement en informatique**Direction :** Direction des Systèmes d'Information et de
Biosciences**Grade de recrutement envisagé****pour le recrutement sur titre :**- au moins égale à I^{er} adj^u pour technicien Sur titre
grade / Equipement- au moins égale à I^{er} adj^u pour technicien Sur grade /
informatique- au moins égale à II^e adj^u pour technicien Sur grade /
informatique**Cadre de travail :** Multiple sites**Date de dépôt de l'offre :** vendredi 20 décembre 2007**Date limite de candidature :** vendredi 11 janvier 2008**Poste à pourvoir :** Non déterminé**Détails de l'offre :** Service et Support**Exemple de Poste : Technicien****Missions :**

Le titulaire de la fonction est chargé d'assurer de manière continue et performante le suivi d'appel et le management de l'équipe (SMN) relatif aux demandes d'intervention et, dans la mesure du possible, traite les problèmes de clients.

Il assure le client ou l'usager, apporte des conseils et, quand il ne peut pas répondre, recueille les problèmes ou l'état (SMN) aux équipes de support étendu. En cas d'urgence, il transmet l'appel à une personne compétente. Il est chargé d'apporter ses premiers diagnostics à distance dans les collections d'outils informatiques, biomédicaux, techniques et logiciels, notamment en cas de panne. Un poste de support les clients.

Activités principales

- Gérer les contacts entrants :
 - Collecter les données de l'intervention
 - Valider les solutions applicatives / donner aux intervenants les informations et conseils nécessaires
 - Trouver le sujet et les problèmes à notre produit/l'appareil
 - Répondre aux plaintes et réclamations
 - Traiter les informations dans l'outil de (SMN)
 - Coordonner l'accréditation avec l'intervenant
 - Conclure l'intervention
- Identifier le problème et assister l'utilisateur à l'aide d'une base de connaissances (niveau de prise en compte questions/ réponses en priorité) :
 - à travers diverses questions, s'assurer que le problème ne peut pas être résolu à distance
 - à travers les outils tels la diagnostic (DT), l'appel direct, prise de notes à distance, ...), compiler les informations transmises par l'intervenant
- Garantir un bon management de l'équipe de (SMN) :
 - Recueillir tous les appels dans l'outil
 - Valider le maximum d'information pour faciliter le travail des agents des équipes étendu (Technique, Biomédical, Informatique et Logiciel)