



## Technicien Support h/f Poste basé à Nancy

Vous avez soif d'aventure humaine, de nouveaux challenges, et souhaitez participer à la transformation numérique de la Santé ?

### **Pulsy est fait pour vous !**

Nous vous proposons un modèle basé sur la proximité, l'épanouissement, dans une ambiance dynamique et un esprit collectif.

### **Votre mission en quelques mots :**

- Traiter à distance les demandes des Utilisateurs des Services (Support de Niveau 1),
- Réceptionner et analyser les demandes des Utilisateurs,
- Qualifier la priorité des demandes au regard des impacts et de l'urgence de la demande,
- Enregistrer des demandes dans un outil de ticketing,
- Recueillir l'information complémentaire utile à la qualification,
- Diagnostiquer et résoudre des demandes sur un premier niveau de Support en s'appuyant sur la base de connaissances,
- Gérer les processus d'escalades des demandes des utilisateurs vers les Niveaux 2 et 3,
- Suivre les demandes : ouverture, information du demandeur, relance, clôture,
- Gérer la relation avec les prestataires intervenant dans la gestion du support fonctionnel et technique,
- Gestion d'administration fonctionnelle,
- Formation des Utilisateurs,
- Respecter les niveaux de service fixés pour le Centre de Services,
- Enrichir la base de connaissances du Support,
- Reporter sur l'activité Support,
- Participer à la sécurité du Système d'Information.

### **Vos compétences :**

- Connaissances en infrastructure, réseaux et en architecture des Systèmes d'Informations,
- Processus ITIL,
- Capacité d'analyse, de synthèse et de résolution de problème,
- Utiliser les outils de télémaintenance permettant de travailler sur une machine à distance,
- Maîtriser les risques potentiels liés à l'utilisation des systèmes,
- Capacité à lire, à comprendre et à parler l'anglais.
- Sens de l'écoute et qualité relationnelle,
- Excellente expression orale.

Issu(e) d'une formation Bac +2 en informatique, vous avez développé de solides compétences techniques, acquises idéalement au sein d'un service support.

➔ Des astreintes sont à prévoir pour ce poste.

Vous vous reconnaissez dans cette offre ?

N'hésitez plus et rejoignez l'activateur de la e-santé dans le Grand Est !

Envoyez votre candidature à [rh@pulsy.fr](mailto:rh@pulsy.fr)