



Technicien Support en alternance h/f Poste basé à Nancy

Tu as soif d'aventure humaine, de nouveaux challenges, et souhaite participer à la transformation numérique de la Santé ?

Pulsy est fait pour toi !

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

Cette alternance est à pourvoir à compter de septembre 2021, pour une durée de 12 à 24 mois.

Ta mission en quelques mots :

- Sur les services critiques portés par Pulsy :
 - o Traiter à distance les demandes des Utilisateurs des Services (Support de Niveau 1),
 - o Réceptionner et analyser les demandes des Utilisateurs,
 - o Qualifier la priorité des demandes au regard des impacts et de l'urgence de la demande,
 - o Enregistrer des demandes dans un outil de ticketing,
 - o Recueillir l'information complémentaire utile à la qualification,
 - o Diagnostiquer et résoudre des demandes sur un premier niveau de Support en s'appuyant sur la base de connaissances,
 - o Gérer les processus d'escalades des demandes des utilisateurs vers les Niveaux 2 et 3.

- Respecter les niveaux de service fixés pour le Centre de Services,
- Participer à la sécurité du Système d'Information,
- Participer à la gestion du parc informatique et de la flotte de terminaux mobiles.

Tes compétences :

- Connaissances en infrastructure, réseaux et en architecture des Systèmes d'Informations,
- 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 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.

Idéalement issu d'une formation Bac +2 en informatique, tu as développé de solides compétences techniques, acquises idéalement au sein d'un service support.

Tu te reconnais dans cette offre ?

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

Envoie ta candidature à rh@pulsy.fr !