

L'ENTREPRISE

LABÉO, leader régional dans le secteur de la santé publique, est un Groupement d'intérêt public de 400 personnes réparti sur 4 sites basés sur la région Normandie.

Vous êtes en recherche d'un nouveau défi professionnel, et vous aimez la technicité de votre métier, partagez vos idées, vos propositions et travaillez en équipe de proximité et au contact des clients.

Rejoignez nous !

CONTRAT

Type de contrat : CDD 18 MOIS

Motif du contrat : démission du titulaire du poste

Quotité de temps : 100 %

Temps de travail : 39 heures avec 23 jours de RTT et 25 jours de Congés annuels

Lieu de travail : le poste est basé sur le site du siège social à Saint Contest. Des déplacements sur les sites de LABÉO sont à prévoir

POSTE

Rattaché(e) au Directeur du pôle informatique et optimisation, le hotliner informatique/team hotline est chargé de recueillir puis de traiter à distance les requêtes d'utilisateurs en difficulté au regard d'une installation et/ou de l'utilisation de matériel et/ou de logiciels informatiques. Il assure le paramétrage des applications métiers. Il suit les indications de la coordination de la Hotline.

MISSIONS

Vos activités se répartissent de la manière suivante :

A titre préventif, le technicien de hotline conseille l'utilisateur sur le bon usage de ses outils.

A titre curatif, il intervient dans la résolution technique de l'incident qu'il doit au préalable diagnostiquer et qualifier.

- La gestion des demandes des utilisateurs par téléphone (URGENCES exclusivement) et via l'outil de TICKETING mis en œuvre au sein de LABÉO.
- La prise en compte des incidents (ruptures du service habituellement rendu) et des demandes de changements déclarés par les utilisateurs
- La résolution des incidents
- Le traitement des demandes de changement en provenance des utilisateurs
- Paramétrage des outils métiers selon les procédures internes.
- Assurer la gestion des E.D.I. (Echanges de Données Informatiques) avec les services techniques de LABÉO
- Le cas échéant, relai vers les ressources de niveau 2 ou 3, aptes à apporter une solution définitive aux problèmes rencontrés.
- Minimiser les déplacements lors des interventions.
- Suivre et respecter les consignes de la coordination de la Hotline.
- Rédaction des procédures utilisateurs.



PROFIL

Titulaire d'un bac + 2 en informatique ou expérience équivalente, vous connaissez idéalement les outils métiers de LABÉO ainsi que le réseau, la téléphonie et les outils d'administration.

Les débutants sont acceptés.

Vous maîtrisez la suite bureautique Microsoft office ainsi que les systèmes d'exploitation Microsoft Windows.

Vous aimez le travail en équipe, savoir déléguer et transmettre des informations claires et objectives sur les problèmes rencontrés. Vous avez le sens du service. Vous êtes à l'écoute et faites preuve d'empathie. Vous savez argumenter, reformuler et effectuer un diagnostic et proposer rapidement une solution ou temporiser une situation bloquée. Vous savez rédiger des procédures.

De solides connaissances en développement VBA seraient un plus.

Le permis B est exigé.

Solide techniquement, vous recherchez un environnement de travail stimulant et proactif. Impliqué(e) et engagé(e), vous souhaitez vous inscrire dans un projet d'envergure.

CONTACT

Les courriers (CV et lettre de motivation) devront être adressés à Mme Stéphanie PLEY- Directrice des ressources humaines de LABÉO **uniquement** par mail à l'adresse suivante : recrutement@laboratoire-labeo.fr

Pour toutes questions sur le poste : vous pouvez prendre contact avec M. Franck LEPOITTEVIN, directeur du pôle informatique et optimisation au 02 31 47 19 33

Date limite de candidature : 01 octobre 2018 inclus

Le poste est à pourvoir au plus tard pour le 02 novembre 2018

Tous les postes de LABÉO sont ouverts aux personnes en situation de handicap