



## TECHNIDATA RECRUTE

### UN(E) CONSEILLER-ÈRE EN SERVICE D'ASSISTANCE À LA CLIENTÈLE

Permanent à temps plein – 100% télétravail

#### QUI SOMMES NOUS ?

Filiale du groupe TSS CSI, leader dans l'édition logiciel vertical en Europe et dans le monde avec un chiffre d'affaires annuel de plus de 2 milliards €, TECHNIDATA est un éditeur de logiciels dans les solutions informatiques pour le diagnostic in vitro. Son système qualité est certifié ISO 9001 et 13485.

Forts de 30 ans d'expérience et de savoir-faire dans la gestion des laboratoires, nous assurons la conception, la distribution, l'installation et la maintenance de nos solutions pour plus de 650 clients dans le monde.

Nos 150 collaborateurs répartis sur nos 6 filiales en Europe, Amérique et Asie travaillent ensemble autour de valeurs d'entreprise communes qui prônent **la qualité, le respect et la passion du métier.**

Nous entreprenons actuellement un projet de transformation dont le développement de nos salariés et la satisfaction de nos clients sont au centre de nos préoccupations et de notre dynamique de croissance.

Afin d'accompagner notre développement dans la région nord-américaine nous recrutons **UN(E) CONSEILLER-ÈRE EN SERVICE D'ASSISTANCE À LA CLIENTÈLE.**

#### A QUOI RESSEMBLERA VOTRE QUOTIDIEN ?

- Sous la responsabilité de notre Gestionnaire des implémentations et du support vos missions principales seront les suivantes :
  - Assurer le service d'assistance technique sur les produits TECHNIDATA (généralement de niveau 1, mais parfois de niveau 2)
    - Enregistrer, caractériser et suivre les demandes des Clients conformément aux engagements de services (p. ex. : service 24/7)
    - Prioriser, répondre aux demandes des Clients et les informer des solutions trouvées en conformité avec la procédure du support ou les directives du gestionnaire
    - Assurer la prise en charge immédiate des incidents de type P0 et P1 et informer la hiérarchie
    - Formaliser les données relatives au traitement des demandes
    - Rechercher les solutions techniques et résoudre les incidents
    - Mettre à jour la configuration du site

Merci d'envoyer votre candidature à [recrutement@technidata-web.com](mailto:recrutement@technidata-web.com)

Pour plus d'informations concernant notre entreprise, [visitez notre site www.technidata-web.com](http://www.technidata-web.com)

- Informer l'équipe des ventes des demandes Clients qui ne sont pas prises en charge par le support
- Coordonner les incidents sous-traités
- Assurer la garde pour les incidents critiques des nuits et fin de semaine sur une rotation avec les autres membres de l'équipe.

Selon le profil recruté, des missions annexes peuvent être envisagées telles que l'installation des produits, la formation du personnel, la gestion des tests unitaires des connexion et la création de la documentation interne.

## QUI ETES VOUS ?

- Titulaire d'un Baccalauréat ou d'un DEC en informatique ou technologie de la santé ou d'une expérience équivalente.
- La connaissance des laboratoires médicales et du réseau de la santé est un atout majeur.
- Vous disposez de compétences en systèmes d'exploitation (MS Windows – Serveur, client, RDP (télémaintenance), etc / Unix/Linux de base – commandes VI, DCP, Mgate, etc), base de données (MS-SQL Server et Oracle), et en communications (Réseautage TCP/IP, HL7 et ASTM, Connectivité sécurisé – VPNs, TeamViewer, Dameware, etc).
- Vous avez un intérêt marqué pour la résolution de problèmes techniques et la livraison d'un service hors pair à vos clients.
- Vous êtes reconnu(e) pour vos habilités relationnelles et rédactionnelles.
- Autonome, vous savez organiser et prioriser vos activités adéquatement.
- Réactif(ve), vous avez le sens des priorités et une bonne maîtrise des méthodes de résolution de problème.
- Un bon niveau d'anglais et de français est requis à l'écrit et à l'oral afin de travailler efficacement dans un environnement multiculturel et international.

## QUELS SERONT VOS FUTURS AVANTAGES EN TANT QUE SALARIÉ ?



Une rémunération attractive, **fixe et variable**, qui valorise la performance



**Un parcours d'intégration** sur mesure avec des formations adaptées à votre futur poste



Bénéficiez d'une bonne **couverture santé**



Poste **100% en télétravail** avec espace de coworking possible à Montréal (Canada)

**En intégrant TECHNIDATA, vous évoluerez dans un Groupe international à taille humaine, tout en profitant d'un cadre de travail agréable. Sans plus attendre, postulez et rejoignez l'aventure TECHNIDATA !**