

## FICHE DE POSTE : Technicien de Support

### IDENTIFICATION DU POSTE

<b>Intitulé du poste</b>	Technicien de support
<b>Nature du poste</b>	CDI
<b>Salaire</b>	Salaire selon expérience
<b>Lieu</b>	Ile de France
<b>Date de début</b>	
<b>Employeur</b>	RMS

### PRÉSENTATION DU SERVICE D'AFFECTION

<b>Mission principale du service</b>	Spécialiste des services d'infogérance en entreprise, les équipes RMS interviennent pour délivrer une gamme de service à valeur ajoutée auprès des clients de ses donneurs d'ordre.
<b>Positionnement du poste</b>	Le technicien de support est rattaché au Service Delivery Manager en charge du projet.

### MISSIONS ET ACTIVITÉS DU POSTE

<b>Mission principale</b>	<p>Il assure une continuité de service en changeant les consommables des matériels au bon moment. Autonome, il produit ses feuilles de route et son rapport quotidien d'activité.</p> <p>Il qualifie les interventions avec pièces</p> <p>Il intervient sur des incidents avec ou sans pièce (bourage papier, solution d'impression).</p>
<b>Missions et activités du poste</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interventions préventives <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Mise en place du papier</li> <li>○ Changement des consommables</li> </ul> </li> <li>• Interventions proactives et réactives <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Résolution des pannes</li> </ul> </li> <li>• Gestion des machines silencieuses</li> <li>• Résolution des interventions <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Compte rendu d'intervention</li> </ul> </li> </ul> <p>Le technicien a un ou plusieurs sites / projets (selon leur taille) à gérer.</p>
<b>Conditions de travail</b>	<p><b>Temps de travail hebdomadaire</b> : 35 heures</p> <p><b>Horaires</b> : 9H – 17H</p> <p><b>Lieu de travail</b> : Ile-de-France</p> <p><b>Déplacements</b> : Mise à disposition, si nécessaire, d'un véhicule pour les déplacements pendant les heures de travail</p>

## COMPETENCES REQUISES SUR LE POSTE

<b>Profil du poste</b>	<p><b>Les « savoir-faire » :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Respect des processus et des consignes</li><li>• Maitrise de l'outil bureautique et des outils de supervision</li><li>• Bonne communication orale et écrite</li></ul> <p><b>Les « savoir-être » :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Travail en équipe</li><li>• Ponctualité</li><li>• Proactif et autonome</li><li>• Ecoute des utilisateurs</li><li>• Esprit d'Equipe et d'Entreprise</li></ul>
------------------------	---