

FICHE DE POSTE : Technicien de Support

IDENTIFICATION DU POSTE

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

PRÉSENTATION DU SERVICE D'AFFECTATION

Mission principale du service	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.
Positionnement du poste	Le technicien de support est rattaché au Service Delivery Manager en charge du projet.

MISSIONS ET ACTIVITÉS DU POSTE

Mission principale	<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>
Missions et activités du poste	<ul style="list-style-type: none"> • Interventions préventives <ul style="list-style-type: none"> ○ Mise en place du papier ○ Changement des consommables • Interventions proactives et réactives <ul style="list-style-type: none"> ○ Résolution des pannes • Gestion des machines silencieuses • Résolution des interventions <ul style="list-style-type: none"> ○ Compte rendu d'intervention <p>Le technicien a un ou plusieurs sites / projets (selon leur taille) à gérer.</p>
Conditions de travail	<p>Temps de travail hebdomadaire : 35 heures</p> <p>Horaires : 9H – 17H</p> <p>Lieu de travail : Ile-de-France</p> <p>Déplacements : Mise à disposition, si nécessaire, d'un véhicule pour les déplacements pendant les heures de travail</p>

COMPETENCES REQUISES SUR LE POSTE

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