

## CHARGE DE SUPPORT (H/F)

**Département de rattachement : SOCLE**

### ❖ MISSIONS

Il/elle coordonne le support utilisateurs adhérents de certaines solutions de SESAN identifiées et joue le rôle de passerelle entre le prestataire support externalisé et les équipes projets internes.

### ❖ ACTIVITES PRINCIPALES

- Contribuer à la rédaction des processus et procédures de support pour chaque application en relation avec les équipes projets SESAN
- Vérifier et être le garant du respect par les équipes internes et externes des processus et procédures établies
- Contribuer à la formalisation et à la mise à jour de la documentation fournie au prestataire support externalisé
- Former le prestataire externalisé aux applications et à leurs évolutions, ainsi qu'aux processus et procédures de support à appliquer
- Accompagner et intervenir si besoin en appui du prestataire support externalisé
- Gestion de la création des comptes utilisateurs de certaines solutions de SESAN
- Intervenir en support niveau 2 pour qualifier les tickets non traités par le support externalisé et en fonction de l'analyse :
  - effectuer des rappels sur les procédures à appliquer
  - orienter les tickets vers l'interlocuteur interne adéquat (équipe projet) niveau 3 dans le respect des processus définis
- Réaliser le suivi des indicateurs de performance du prestataire support externalisé et du respect des SLAs
- Accompagner occasionnellement les utilisateurs clés chez les adhérents lors de la mise en place de nouvelles fonctionnalités par exemple
- Alimenter une base de connaissances d'incidents

Il/elle peut être amené(e) à participer à la recette applicative de certaines solutions.

### ❖ PROFIL

Issu(e) d'une formation orientée vers les systèmes d'information (Bac +2/3), vous maîtrisez les technologies bureautiques et web avec une connaissance de l'environnement des SI hospitaliers.

Vous souhaitez développer vos compétences dans le domaine en participant à des projets innovants et d'intérêt général, évoluer dans un environnement dynamique et découvrir le domaine de l'organisation de l'offre de santé (hôpital, secteur médico-social, secteur libéral...)

Dynamique, vous disposez d'un bon relationnel, d'un vrai sens du service et appréciez travailler en équipe et en lien avec les professionnels de santé. Vous aimez la polyvalence et êtes intéressé par les aspects fonctionnels et métier de l'application.

Une expérience de Support utilisateurs / Hotline serait un plus.

### **Compétences requises :**

- Maîtrise des technologies bureautique et associées au Web ;
- Relation client / hotline avec idéalement, expérience auprès de professionnels de santé ;
- Reformulation d'une demande et synthèse des points-clés ;
- Adaptation du discours en fonction de l'interlocuteur ;
- Connaissance de l'environnement des SI hospitaliers.

### **❖ Contrat et rémunération**

Contrat en CDI – 39h

### **❖ Contact**

Adresse de candidature : [recrutement@sesan.fr](mailto:recrutement@sesan.fr)