

ANNONCE

CDD 10 mois sur l'antenne de Montpellier.

Poste à pourvoir dès que possible

Merci d'adresser votre CV + lettre de motivation à l'adresse recrutement@onco-occitanie.fr

Présentation du réseau Onco-Occitanie

Le réseau Onco-Occitanie est une association loi 1901 créée en 2004.

Une de ses missions consiste à aider et à renforcer les liens entre les professionnels amenés à se prononcer et intervenir sur la prise en charge des patients. Le réseau favorise l'échange d'informations en s'appuyant sur le Dossier Communicant de Cancérologie Régional (DCC).

Dans le cadre d'un remplacement, Onco-Occitanie recrute un **assistant support utilisateurs** sous la responsabilité du Directeur des systèmes d'information.

Vos missions

- Assurer la prise des appels téléphoniques utilisateurs et le traitement des demandes reçues par messagerie,
- Qualifier ou diagnostiquer la demande
- Répondre aux demandes et assurer leur suivi jusqu'à leur clôture,
- Escalader les demandes aux personnes compétentes.
- Enregistrer les demandes et leur suivi dans l'outil de gestion des demandes.
- Gérer les demandes de création de comptes en application de la procédure.
- Faire vivre le référentiel de l'assistance (base de connaissance)
- Respecter les procédures opérationnelles
- Participer aux actions d'évolutions et de mise à jour des outils dans le cadre de la maintenance.
- Participer à des actions de formation, de documentation et de déploiements ponctuels.
- Participer à la mise en ligne de contenus sur notre nouveau site Internet
- Assister l'équipe Système d'Information dans ses missions

Votre profil

De formation supérieure Bac +2 minimum, avec de préférence une spécialisation en informatique, vous avez une première expérience en assistance aux utilisateurs dans le domaine du support et idéalement dans le secteur médical.

Vous aimez le contact utilisateur et êtes reconnu pour votre ponctualité, réactivité, rigueur et votre sens du service et du résultat.

Vous adressant à un public de médecins, de professionnels de santé et de patients, vous êtes doté d'un excellent discours et d'aptitudes relationnelles.

Une connaissance des techniques de prise d'appels et une sensibilisation aux fondamentaux ITIL, seront des plus.

Autres infos

- Horaires flexibles
- Entre 21 et 24K€ par an
- Télétravail partiel possible