



Mai 2020

Customer Support Engineer

CDI – Montpellier/Home Office

Intrasense développe et commercialise Myrian®, une solution logicielle permettant la visualisation et l'analyse d'images médicales afin d'améliorer le diagnostic, la prise en charge et le suivi des patients. La solution Myrian® composée d'une plate-forme multimodale et d'un ensemble complet d'applications cliniques est déjà présente sur plus de 800 sites dans le monde.

Rattachée à la direction des opérations, nous recherchons une personne avec des connaissances techniques et fonctionnelles éprouvées et appliquées dans l'univers du plateau technique d'imagerie médicale. La maîtrise du processus de traitement des images, des flux de données entre le RIS, la modalité, la console de post-traitement et le PACS ainsi que de la norme DICOM sont des atouts pour postuler à ce poste. Le Customer Support Engineer est en première ligne pour répondre aux appels et demandes des clients, sa capacité de prendre en charge des demandes clients « sous pression » sera un atout pour appréhender ses missions. Une communication claire, synthétique et traçable dans l'outil de gestion du suivi des clients fait partie des attentes pour ce poste. Le Customer Support Engineer sera responsable de bout en bout de la prise en charge de ses tickets, de la communication clients, et y compris des relances des ressources internes d'Intrasense qui peuvent être mobilisées pour résoudre le problème à l'origine du ticket. Le Customer Support Engineer est un acteur clé dans la relation clients, il pourra être sollicité pour une gestion en mode « VIP » de certains tickets avec un effort spécifique de suivi et de communication. Pour garder un contact avec la réalité du terrain et pour assurer certaines assistances, des déplacements pourront être demandés. Intrasense a également à cœur d'apporter le meilleur service à ses clients pour pérenniser les contrats de maintenance et donc le revenu induit, des indicateurs de performances sont donc définis pour mesurer la performance du service support pour optimiser la satisfaction clients.

Missions

Vos missions principales seront :

- Prendre en charge les demandes d'assistance des clients par appels téléphoniques ou par courriels
- Assurer de bout en bout la résolution de la demande du client ou de ressource interne Intrasense.
- Enregistrer dans l'outil de Customer Relationship Management (Sales Force) les étapes de prise en charge des tickets avec la communication client, voire interne demandée.

Mobilité :

- Nationale (ponctuelle)

Profil

- Manipulateur, Biomédical (non exclusif)
- Compétences Windows, DICOM, gestion de Domaines, CITRIX serait un plus.
- Notions d'anglais technique, pour communication orale et écrite.

Rémunération

- Selon expériences

Contact

Merci d'adresser votre candidature à : emploi@intrasense.fr.