



# TECHNIDATA RECRUTE

## UN(E) RESPONSABLE SUPPORT H/F

CDI - Basé à Montbonnot Saint Martin (38) - Télétravail régulier possible

### QUI SOMMES NOUS ?

TECHNIDATA est un éditeur de logiciels de solutions informatiques pour le diagnostic in vitro. Son système qualité est certifié ISO 9001, 13485 et 27001.

Forts de 30 ans d'expérience et de savoir-faire dans la gestion des laboratoires, nous assurons la conception, la distribution, l'installation et la maintenance pour plus de 650 solutions logicielles pour dans le monde, dont 250 en France.

Nos 140 collaborateurs répartis sur 3 continents, en Europe, Amérique et Asie travaillent ensemble autour de valeurs d'entreprise communes qui prônent **la qualité, le respect et la passion du métier.**

La donnée est un levier central du Numérique de la Santé. Pour répondre à cet enjeu, TECHNIDATA opère un virage stratégique vers la construction d'une plateforme d'intégration de données biologiques au service d'un diagnostic patient toujours plus fiable et personnalisé.

Cette vision prend la forme d'un programme de transformation ambitieux visant à intégrer l'IA au sein de nos processus de production.

Afin de porter cette dynamique, nous recrutons **un(e) RESPONSABLE SUPPORT H/F.**

### A QUOI RESSEMBLERA VOTRE QUOTIDIEN ?

Rattaché(e) à la Directrice Support, vous assurez le management d'une équipe de Consultants Support à l'international et contribuez fortement à la qualité de service et à la satisfaction de nos clients. A ce titre vos missions principales sont les suivantes :

- Vous assurez le pilotage du support et superviser le traitement des incidents, notamment les situations complexes ou critiques ;
- Vous priorisez, planifiez et coordonnez les actions de support tout en veillant au respect des procédures qualité en vigueur au sein du service ;
- Par l'analyse de données de type KPI, vous suivez et optimisez la performance du service par la mise en place d'actions de correction ou d'amélioration continue ;
- Vous collaborez étroitement avec les équipes R&D, IT, de déploiement et commerciales ;
- Vous être le garant des engagements contractuels pris avec nos clients et veillez à leur bonne application ;
- Vous gérez les situations critiques telles que les risques patients, le blocage de laboratoire ou les risques sur les données patients.

## QUI ETES VOUS ?

- De formation supérieure (Bac+3 à Bac+5) en informatique ou équivalent, vous avez une expérience significative en support logiciel ;
- Vous maîtrisez les outils de support (ticketing, suivi des incidents) ;
- Vous avez idéalement des connaissances en logiciels de gestion de laboratoire ainsi que du fonctionnement du secteur hospitalier ou des laboratoires ;
- Vous maîtrisez les processus qualité et des environnements réglementés (santé) ;
- Vous êtes reconnu pour votre leadership et vos capacités à fédérer ;
- Vous avez le sens des priorités et vous êtes orienté client et résultat ;
- Afin d'assurer des échanges réguliers avec nos équipes à l'international et nos distributeurs, un niveau d'anglais avancé est requis.

## QUELS SERONT VOS FUTURS AVANTAGES ?



Une rémunération attractive, **fixe et variable**, qui valorise la performance



La possibilité de télétravailler **2 jours par semaine**



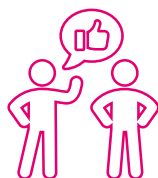
La carte ticket restaurant créditée de **9.50 euros** par jour travaillé



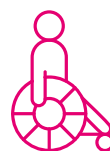
Bénéficiez de **RTT**



Un **parcours d'intégration** sur mesure avec des formations adaptées à votre futur poste



Recommandez-nous des CV et bénéficiez d'une prime. Chez nous, 1 recrutement sur 4 est conclu grâce à la **Cooptation**



Une entreprise **handi-accueillante**. Toutes nos offres sont accessibles aux personnes en situation de handicap



Profitez d'une **salle de repos, de fruits frais et de boissons chaudes** en libre-service

**En intégrant TECHNIDATA, vous évoluerez dans un Groupe international à taille humaine, tout en profitant d'un cadre de travail agréable entre ville et montagne, au cœur des massifs grenoblois. Sans plus attendre, postulez et rejoignez l'aventure TECHNIDATA !**