

Intitulé du poste	TECHNICIEN DE MAINTENANCE	Titulaire actuel	Tous les techniciens maintenance
Société/division	TERIS	Département	Opérations (OPE)
Supérieur hiérarchique	N+1 : Chef de Groupe ; N+2 : Responsable du Service Opérations		
Mission	Le Technicien assure la maintenance des solutions hardware et software commercialisées par Toshiba TEC dans le respect de la Charte de Service et des engagements contractuels pris par Toshiba Commerce France.		
Principales responsabilités	<p>Réaliser les opérations de maintenance préventive et curative :</p> <ul style="list-style-type: none"> - S'assurer de la cohérence entre la description de la panne et la pièce identifiée par le NIV0/1 - Contrôler, en collaboration avec l'ordonnancement, la disponibilité de la pièce pour réaliser l'intervention dans les délais contractuels - Respecter les consignes Client et les procédures d'intervention - Identifier les interventions « hors périmètre du contrat » et facturables : établir le devis, le présenter au responsable magasin et le faire signer et/ou le remonter au Responsable opérationnel de Comptes - Enregistrer les mouvements de matériel/pièce et les retourner sous 24h en respectant les consignes d'emballage. - Assurer les tâches administratives liées à son activité et les reportings demandés - Assurer les astreintes - Prendre soin des outils mis à sa disposition (véhicule, PC, téléphone, etc.) et des matériels de spare confiés <p>Assurer la qualité des prestations délivrées au client dans le respect des SLA :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tester le bon fonctionnement des matériels après toute intervention et s'assurer que toutes les demandes ont été satisfaites. - Renseigner la fiche d'intervention, l'expliquer au responsable du site et la faire signer. - Présenter l'enquête de satisfaction. - Remonter selon les instructions toutes les suggestions ou informations du client de nature à apporter une amélioration de la prestation, du chiffre d'affaires et/ou anticiper la survenue d'un dysfonctionnement <p>Véhiculer une image positive de Toshiba Commerce France</p> <ul style="list-style-type: none"> - S'identifier auprès du client - Adopter une attitude relationnelle respectueuse et à l'écoute du client - Respecter les règles de sécurité et de confidentialité - Appliquer l'ensemble des points de la Charte de Service 		
Activités complémentaires	Réaliser des opérations de déploiement : installation, formation client, visite de chantier, suivi de site pilote, etc.		
Moyens	Le technicien de maintenance dispose des moyens suivants pour remplir ses missions : <ul style="list-style-type: none"> - Un véhicule de société - Un ordinateur portable et un téléphone portable - Un accès à l'outil « C.R.M. » - Outillage et équipement complet 		
Niveau de décision	Le technicien de maintenance, dans le respect des instructions communiquées par l'Ordonnancement, pourra optimiser sa tournée pour garantir les SLA clients.		

Relations internes/externes	<p><u>Externes :</u> Clients, Hotline Client, Tiers mainteneurs, etc.</p> <p><u>Internes :</u> Toutes les équipes de la Direction services : Responsable opérationnel de comptes, Ordonnancement, Centre assistance Clients, PFS (déploiement et installation), Equipes commerciales et PS, RH, administration des ventes, informatique.</p>
Formation / Expérience	BAC Pro et/ou BAC +2 (BTS, DUT) en maintenance informatique ou équivalent.
Profil requis (Savoir-Être)	Bonne adaptabilité Bonne communication Autonomie et responsabilité Flexibilité Persévérance et ténacité Diplomatie
Compétences techniques (savoir-faire)	Aptitude à la résolution de panne Avoir une bonne connaissance des produits maintenus par Toshiba Tec (matériel ou logiciel) en fonction des zones géographiques. Maîtriser les outils internes Maîtrise du pack office et des environnements Windows. Connaissances dans l'informatique et l'électronique Maîtriser la lecture et la compréhension de l'anglais technique Titulaire du permis B
Mise à jour	14 mars 2017