

Fiche de poste - Technicien conseil de Sécurité, Informatique et Téléphonie

Présentation de l'entreprise et de son contexte

L'Entreprise, fondée en 1982 par Gérard Sabut, démarre son activité dans le domaine de la bureautique (location, vente et maintenance de photocopieurs). Elle intègre ensuite à son offre de services l'informatique et les logiciels bureautiques afin de répondre au plus près aux demandes de ses clients. Puis dans l'optique de proposer un guichet unique, l'activité téléphonie est développée en proposant en plus des solutions matérielles (standards téléphoniques) la gestion de l'opérateur voix et data. Enfin, l'offre de services s'étend aux organisations de santé et d'assistance à la personne grâce à l'appel malade et son couplage avec la téléphonie.

A ce jour, l'entreprise est composée de 2 services :

- Le service commercial avec son responsable commercial, 2 commerciaux, 1 chargée de mission et 1 assistante commerciale
- Le service technique avec son responsable technique, 5 techniciens et 1 coordinatrice technique

Missions et activités du poste

Sous la responsabilité du Responsable technique, le technicien conseil procède à l'installation et à la mise en service des solutions de sécurité, d'informatique et de téléphonie commercialisées par l'entreprise. Il assure l'entretien préventif, la maintenance et le dépannage de ces matériels en conseillant et en assistant la clientèle. Ses quatre missions principales sont :

1) Assistance commerciale

- Connaître la gamme des produits commercialisés par l'entreprise, dans l'objectif de proposer au client le produit qui lui correspond le mieux
- Réaliser un audit des besoins
- Etablir un cahier des charges chiffré
- Réaliser un document de chiffrage à destination du commercial

2) Installation

- Compléter les fiches de renseignements nécessaires à la réalisation technique et à la commande interne
- Installer et mettre en service les solutions sécurités, informatiques ou téléphoniques en conformité avec un cahier des charges technique, des normes d'utilisation et des règles de sécurité
- Rédiger un compte-rendu de chantier après chaque intervention
- Archiver les fiches de renseignement entièrement complétées

3) Maintenance

- Commander auprès de la coordination les pièces nécessaires et proposer des évolutions de stock
- Mettre en œuvre des procédures, essais, contrôles, aux différents stades d'intervention
- Localiser ou diagnostiquer la panne ou l'anomalie
- Assurer la maintenance des solutions en place chez le client en cohérence avec le contrat de service et en priorisant la prévention des pannes
- Assurer les réparations ou le changement des pièces défectueuses si nécessaire
- Rédiger un compte-rendu après chaque intervention

4) Reporting

- Tenir à jour une base de données techniques
- Proposer des évolutions de stock ou de compétences

Compétences requises pour le poste

Idéalement, le technicien conseil Sécurité, Informatique et Téléphonie sera doté de compétences dans les domaines et applications suivantes :

- Suite bureautique
- Environnement réseau informatique
- Technologies électriques et mécaniques

Il saura faire preuve des aptitudes et capacités suivantes :

- pédagogie
- clarté et précision dans ses propos
- curiosité des évolutions technologiques
- capacité d'analyse et de réactivité
- pertinence dans ses décisions
- organisation et rigueur dans son travail
- autonomie
- adaptation face à la clientèle

Contraintes et difficultés du poste

De nombreux déplacements dans l'Aveyron et départements limitrophes sont à prévoir.