

<b>SUJET</b>	<b>Cahier des charges du poste : Technicien au Service Clients</b>
--------------	--

<b>DENOMINATION DU POSTE</b>	Technicien pour le Service Clients (Customer Support Engineer)
<b>TAUX D'ACTIVITE DU POSTE</b>	100%
<b>DESCRIPTION STRATEGIQUE DU POSTE</b>	
<p>Poste devant contribuer à renforcer le Service Clients de polyright SA tant lors d'installations de polyright que lors d'activités de support fournies aux clients.</p> <p>Le titulaire de ce poste participe à la préparation du matériel et à son installation chez les clients. Il veille également au support de ces derniers, s'occupe de la maintenance et des interventions de dépannage. Il participe également à la formation chez nos clients.</p> <p>Basé dans la région Lausanne, il doit faire preuve d'une grande autonomie et de rigueur dans ses activités.</p> <p>Ce poste est rattaché au Département Opérations de polyright SA.</p>	

<b>1. DENOMINATION DU POSTE DU SUPERIEUR DIRECT</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable du Service Clients</li> </ul>
<b>2. POSTES HIERARCHIQUEMENT SUBORDONNES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aucun</li> </ul>

<b>3. MODE DE REMPLACEMENT</b>	
<b>3.1 Le titulaire remplace :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Chef de projet client</li> </ul>
<b>3.2 Dans les domaines suivants :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contacts, définition de l'implémentation</li> </ul>
<b>3.3 Le titulaire est remplacé par :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Un collaborateur du Service Clients</li> </ul>
<b>3.4 Dans les domaines suivants :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Installation, support, maintenance, intervention sur site</li> </ul>

<b>4. MANDAT GENERAL</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>Effectuer la gestion de projets clients pour polyright.</li> <li>Apporter le support nécessaire lors de la mise en service et en cas de besoin de la part du client.</li> <li>Accomplir les opérations de maintenance et de support.</li> <li>Former les clients sur les systèmes installés.</li> <li>Participer au service de piquet.</li> </ol>

## 5. ACTIVITES PRINCIPALES

1. Préparer le matériel nécessaire à l'installation chez un client, le configurer et le tester en atelier.
2. Effectuer l'installation des modules polyright et des produits interfacés.
3. Apporter un support adéquat au client lors de la phase de mise en service et pendant la durée de son contrat de support et maintenance.
4. Accomplir les opérations de maintenance préventive et assurer la mise à jour des versions de polyright pour les clients disposant d'un contrat d'update logiciel.
5. Procéder aux dépannages nécessaires dans les délais d'intervention contractuels, soit par télémaintenance, soit par intervention sur site.
6. Participer au service de piquet.
7. S'impliquer dans le montage de d'installation dans le cadre d'exposition et d'événements ponctuels.
8. Former les clients sur le système polyright.

## 6. EXIGENCES REQUISES POUR LE POSTE

6.1 Formation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CFC d'informaticien, d'électronicien ou d'électricien, ou formation jugée équivalente</li> </ul>
6.2 Langue	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Français, allemand (parlé), anglais (un plus)</li> </ul>
6.3 Age	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 25 à 40 ans</li> </ul>
6.4 Lieu de travail	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Basé dans la région Lausanne</li> <li>• Interventions dans toute la Suisse</li> </ul>
6.5 Expérience, profil	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expérience dans le service après-vente de produits techniques</li> </ul>
6.6 Personnalité	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rigoureux, indépendant</li> <li>• Bonne présentation</li> <li>• Contact facile</li> <li>• A l'aise dans l'utilisation d'outils informatiques</li> </ul>