



NETIKA SARL
29 rue du Faubourg de Saverne
67000 STRASBOURG
<http://www.netika.net>

Offre d'emploi

Désignation de l'offre

Hot-Line, formation et accompagnement des laboratoires pour l'utilisation de nos applications KaliLab, KaliSil.

- Le rôle de cette personne consiste à accompagner les clients de la société dans leur processus d'installation, de mise à jour et d'utilisation des applications.
Ecouter, comprendre, conseiller sont les trois phases du travail pour arriver à un seul résultat : résoudre le problème rencontré par le client.

Responsabilités principales :

- Qualification et diagnostic technique téléphonique des dysfonctionnements rencontrés par les utilisateurs
- Assistance technique et maintenance à distance auprès des utilisateurs
- Enregistrement et suivi systématique des appels sur une base de données interne
- Traitement de la demande quel que soit le motif
- Suivi qualitatif de tous les appels (aboutissement de la demande, résolution dans les délais)
- Remonter à votre hiérarchie les éventuelles pistes d'amélioration des services identifiés
- **Accompagner les laboratoires dans la phases de pré paramétrage de notre application (création de leur base d'analyse, modification de leur façon de fonctionner)**
- **Accompagnement des laboratoires lors des phases de démarrage**
- **Suivi des clients pour des questions en biologie.**

Présentation de la société

Netika SARL, 29 rue du Fbg de Saverne, 67000 STRASBOURG.

Spécialisée dans le développement d'applications pour laboratoires d'analyses médicales en utilisant les nouvelles technologies de l'information et de la communication, Netika est composée d'une vingtaine de développeurs/hotliners, de 8 personnes au marketing et à la commercialisation.

Leader dans le secteur de la qualité pour laboratoires d'analyses médicales, Netika a équipé 1200 laboratoires de ses solutions.

Principales applications

KaliLab : Logiciel de gestion de la qualité pour laboratoires.

Netika a développé une Application d'assurance Qualité dénommée KaliLab comportant l'ensemble des nécessités que comporte la qualité :

- Gestion documentaire,
- Suivi des non-conformités, des réclamations et des actions correctives-préventives,
- Gestion du stock,
- Messagerie interne,
- Organisation générale de l'entreprise (locaux, personnel, ...),
- Gestion du personnel (Fonction, qualification, formation, planning, pointeuse, ...),
- Gestion des audits,
- Revues de direction,
- Gestion du matériel (Maintenance, calibration, étalonnage, métrologie, ...),
- Gestion des contrôles qualité internes et externes...



Pour prouver la qualité de notre application et surtout de notre façon de travailler pour développer Kalilab, le logiciel a été certifié NF.

KaliSil : Logiciel de gestion de laboratoire

De par son expérience dans le domaine des laboratoires d'analyses médicales avec le logiciel KaliLab, Netika a eu le projet ambitieux de créer le premier logiciel complet de gestion d'un laboratoire.

KaliSil est constitué de la partie gestion du laboratoire (SIL), de la gestion de la qualité (KaliLab), une possible intégration du serveur de résultats (KaliRes).

L'intégration (et non l'interfaçage) permet un gain de temps, de compréhension et donc d'efficacité.