

TECHNICIEN CENTRE SUPPORT CLIENT

Formation : Technicien supérieur « Maintenance Audiovisuelle & Réseau » ou formation professionnelle ou pratique professionnelle reconnues équivalentes

Expérience souhaitée : 1 à 5 ans

Rémunération : à définir selon le profil

Lieu : Gennevilliers – IDF

Merci de transmettre lettre de motivation et CV à : recrutement@videlio.com

DESCRIPTIF DU POSTE

Entreprise de services numériques, VIDELIO met en place des solutions et services clés en main pour les entreprises dans des secteurs variés comme le corporate, le commerce de détail, l'hôtellerie, les médias, la sécurité et la défense et l'événementiel.

Sa filiale VIDELIO – IEC est spécialisée dans la conception, le déploiement, l'exploitation et la maintenance, de systèmes et solutions audiovisuelles destinées aux entreprises des secteurs publics et privés.

Pour plus d'informations, visitez www.videlio.com

Rattaché(e) au Pôle Service, le technicien Centre Support Client assure la réception des appels clients, la qualification des demandes dans l'outil de ticketing, met en place les solutions adéquates.

MISSIONS

Activités et responsabilités clés	Champ relationnel
<ul style="list-style-type: none"> - Superviser le parc clients - Prendre en charge les appels et demandes des clients - Ouvrir les tickets, collecter les informations, qualifier la demande, diagnostiquer et solutionner si possible - Escalader vers les niveaux experts si la résolution est impossible à son niveau - Proposer et suivre les actions correctives avec les experts (internes et externes N2, N3 et N4 constructeur) - Valider la solution proposée et clôturer l'incident - Effectuer les assistances ou astreintes auprès des clients - Assurer le maintien en condition opérationnelle des installations clients - Rédiger les comptes rendus et commentaires dans l'outil CRM - Veiller au bon déroulement des interventions, le rétablissement des services, la formation et rendre compte aux clients des prestations effectuées. 	<p>Service commercial Service Technique Responsable de site Client</p>

COMPETENCES

De formation Bac+2, vous justifiez d'une expérience significative dans la maintenance de solutions audiovisuelles et sur des dispositifs IP liés aux environnements clients suivants :

- Visioconférence (Polycom, Cisco, Avaya, ...)
- Affichage dynamique (Media4Display, Telelogos , ...)
- IPTV (Anevia, Exterity, Eona, ...)
- Domotique (Extron, AMX, Crestron, ...)
- Maîtrise des systèmes et câblages audiovisuels (Grille, distributeur, sélecteur, ...)
- Lecture de schémas de câblages

Disponible, rigoureux(se) et réactif(ve), vous avez une bonne capacité d'analyse technique rapide et pragmatique et apprécié le travail en équipe.

Votre aisance relationnelle, votre sens du service et votre pugnacité seront de véritables atouts pour réussir dans cette fonction.

Vous avez un attrait fort pour les nouvelles technologies vous maîtrisez les systèmes techniques, les outils bureautiques et CRM et avez de bonnes connaissances dans les environnements réseaux IP.

La maîtrise de l'anglais est indispensable.