

## Description de Poste

---

# SPECIALISTE SUPPORT CLIENTS - DIGIBOOK

## Leader en équipements de numérisation pour documents anciens

i2S souhaite renforcer son équipe Support Technique pour son activité DIGIBOOK (leader international dans la conception et la commercialisation de scanners de livres pour les professionnels ainsi que de solutions logicielles de valorisation et préservation patrimoniale) afin d'améliorer son efficacité dans le traitement des demandes de support provenant des clients et partenaires internationaux.

### Poste

|                |                             |
|----------------|-----------------------------|
| Titre du Poste | Spécialiste support clients |
| Pays           | France                      |
| Rattachement   | Direction DIGIBOOK          |

### Missions

#### Support clients

- Réceptionner les demandes de support provenant de l'extérieur (email, site internet, appels téléphoniques, tickets d'incidence entrants)
- Filtrer et catégoriser les demandes entrantes
- Traiter les demandes de support de niveau 1
- Rediriger en interne les demandes de support de niveau 2 et 3
- Communiquer fréquemment avec les clients et partenaires pour les tenir informés de la progression des traitements en cours
- Interface entre partenaires et responsable du SAV

#### Activité avec l'équipe technique

- Connaissance du fonctionnement des produits pour gestion support niveau 1
- Apprentissage sur les problèmes fréquemment rencontrés
- Organisation des priorités à traiter par le reste de l'équipe
- Relance des équipes internes en cas de besoin
- Déplacements occasionnels sur site clients (monde)
- Amélioration des processus pour réduire les délais et augmenter la satisfaction client

#### Gestion administrative

- Renseignement et tenue à jour du système ZENDESK de gestion du support
- Rapport d'activité mensuelle sur le support en cours

### Dimensions

*Informations qui aident à la compréhension du périmètre et de la taille du poste*

## Description de Poste

Ce poste vient renforcer une équipe de 2 responsables support/avant-vente et 1 responsable Service Après-vente. Cette équipe pluri-disciplinaire a besoin de se structurer suite à l'augmentation des tâches demandées et du nombre de produits installés dans le monde.

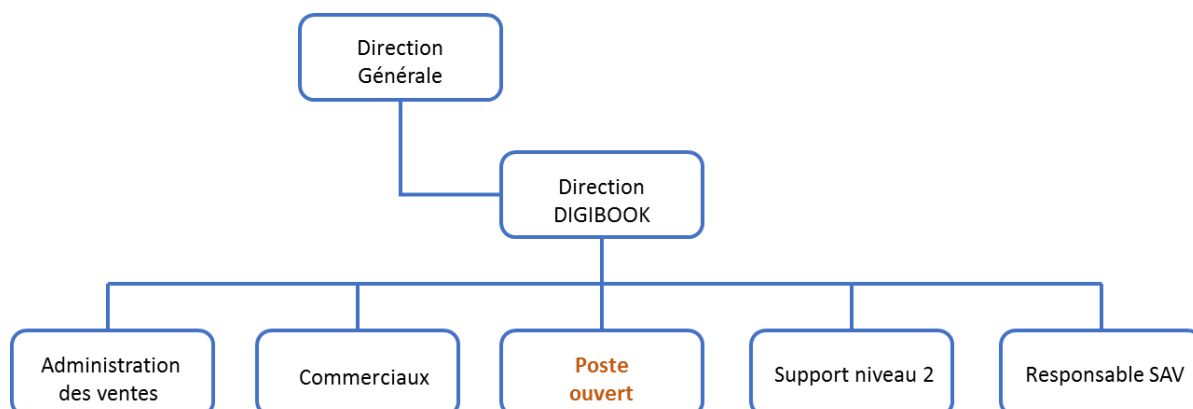
### Environnement

*Environnement de travail, fréquence des déplacements, etc...*

Le poste est basé au siège de la société.

Des déplacements à l'étranger peuvent être demandés pour assister techniquement un partenaire ou un commercial en l'absence des responsables avant-vente et de support niveau 2, par exemple pour une installation matérielle sur un salon. Salon durée variable de 1 jour à 5 jours sur site, installation scanner de 1 à 3 jours sur site + trajets.

### Rattachement du poste dans l'organisation



### Objectifs et KPIs

Combinaison de KPI's d'actions, pour suivre le progrès du plan d'actions dans son déroulement, et de résultats, pour mesurer la performance

| Objectif  | KPI <sup>1</sup>   |
|---|--|
| Réduire le nombre de tickets support en attente de traitement | Mesure du nb de tickets support ouverts (< seuil)                |
| Réduire le délai de traitement des demandes de niveau 1       | Répondre sous 8h aux demandes de niveau 1                        |
| Améliorer la communication vers l'extérieur                   | Ne pas recevoir de relance de la part des clients et partenaires |

<sup>1</sup> Key Performance Indicator : indicateur majeur de performance

## Description de Poste

---

|  |  |
|--|--|
| Aider à perfectionner l'outil de gestion support Zendesk et les documents internes pour rendre le support du réseau de partenaires plus efficace | Modifications apportées aux outils en place                      |
| Se former pour assurer le support technique de niveau 1 de manière autonome  | Les experts de niveau 2 ne traitent plus de demandes de niveau 1 |
| Rendre compte de son activité  | Rapport d'activité mensuel                                       |

### Profil requis

- Compétences et qualités requises pour le poste :**
  - Goût pour la technique et les nouvelles technologies
  - Bon niveau de communication pour travailler en équipe et avec des partenaires internationaux
  - Empathique, calme, serein, rigoureux, ouvert, intègre
  - Aime le travail bien fait et rendre service
  - Autonomie dans son rôle, débrouillard
  - Orienté résultats, proactif, sait prendre des initiatives, ne se satisfait pas du statu-quo
  - En recherche d'amélioration permanente
- Expérience professionnelle et formation :**
  - Diplôme d'ingénieur ou de technicien supérieur (Bac + 3/5 )
  - Première expérience réussie à un poste technique en entreprise sur des produits technologiques
  - Bonne maîtrise de l'outil informatique, environnement Windows/réseau, connaissance en bases de données
  - Connaissances en mécanique et électronique
  - Une connaissance en imagerie (photographie, caméras, traitement d'image) serait un plus
- Langues :**
  - Français, Anglais courant (obligatoire)
  - La maîtrise d'une 3<sup>ème</sup> langue est un plus
- Autres critères :**
  - Partager les valeurs de l'entreprise i2S d'esprit d'équipe, de recherche de l'excellence, d'exploration de nouvelles solutions et d'agilité pour faire face aux imprévus et changements possibles de priorités.
  - Motivation claire à rejoindre i2S