

Technicien SAV et Support Technique

Leader des bornes interactives en France, nous fournissons des solutions complètes à nos clients grands comptes (CNAM, Free, FDJ, stations de ski) en nous appuyant sur des partenaires commerciaux, technologiques, industriels.

Le marché des bornes interactives est en très fort développement, les bornes deviennent un élément incontournable de la relation client en apportant toujours plus de services aux utilisateurs.

PME, dynamique et reconnue, nous cherchons des personnes compétentes, efficaces, capables de diriger des projets intéressants tout en ayant de bonnes connaissances des technologies utilisées sur ce marché et les ayant déjà mises en œuvre.

Dans le cadre de notre développement, nous recherchons pour un CDD :

Un(e) Technicien(ne) SAV et Support Technique

Fonction :

Assurer le maintien en condition opérationnelle des bornes chez les clients.

Assurer la gestion des déploiements des matériels chez les clients.

Apporter le support technique aux clients ainsi qu'aux techniciens terrains lors des interventions.

Activités principales :

- Enregistrer les appels clients en relation avec les contrats de services souscrits.
- Diagnostiquer les appels selon les procédures établies et en collaboration avec les supports internes ou externes à l'entreprise.
- Résoudre les problèmes à distance (téléphone, télémaintenance) ou sur site directement chez nos clients.
- Déclencher et gérer le cycle de vie des tickets de tous types (déploiement, curatif, préventif, autre).
- Apporter le support aux techniciens lors des interventions.
- Diagnostiquer les dysfonctionnements sur les matériels et établir les devis de réparation.
- Assurer la réparation des matériels en atelier SAV ou directement chez le client.
- Réaliser le reporting interne et externe (statistiques de pannes, flux entrées, / sorties, rapport d'intervention,...).
- Participer à l'élaboration et l'amélioration des procédures d'exploitation interne et externe du SAV (modes opératoires, notices,...)
- Déplacements occasionnels sur site.

Profil :

De formation BAC+2 dans le domaine technique.

Bonne culture informatique.

Expérience en support technique souhaité.

Rigueur, dynamisme, orientation client, autonomie, capacité d'analyse, bonne communication écrite et orale.

Rémunération :

A définir selon profil.

Avantages (RTT, mutuelle, prévoyance, tickets restaurant, chèques vacances, accord d'intéressement).

Venez participer au développement de nos projets et solutions « kiosk » dans une atmosphère de travail animée par le partage, l'audace et l'innovation.

Vous aimez construire et participer au développement d'une société en pleine croissance ?

N'attendez plus, rejoignez IPM FRANCE !

*IPM France a reçu le Pass French Tech, programme national d'accompagnement à destination des **entreprises en hyper-croissance, pépites de la French Tech.***

Pour plus d'information, consultez le [site internet Pass French Tech](#).



Candidature à adresser à Christel FUSTIER – Service des Ressources Humaines
1 Rue Nicolas Appert – ZI Les Chasses – 26100 ROMANS SUR ISERE
christel.fustier@ipmfrance.com