

Technicien support

L'entreprise :

Leader mondial des systèmes d'Etiquetage Electronique de Gondole(EEG), SES-imagotag réunit des savoir-faire, des métiers et des technologies.

Notre société, résolument tournée vers l'international, équipe plus de 14 000 magasins dans 55 pays. Notre capacité d'innovation, le potentiel de notre marché ainsi que les compétences de nos collaborateurs font de SES-imagotag une société à forte valeur ajoutée.

Nous nous engageons à valoriser vos qualités personnelles et professionnelles pour relever, ensemble, les défis de notre marché et poursuivre le développement de notre activité.

Caractéristiques du poste :

Le service support client a pour vocation d'identifier, de résoudre et de dépanner les problématiques de nos clients en France comme à l'international du niveau 1 à 3.

Notre solution est complète et multi technologique : informatique, électronique, radio (BF/HF),NFC...

Vous serez amené à accompagner nos clients sur les différentes briques de la solution SES-imagotag, en intervenant sur les appels Niveau 2 pour des enseignes françaises et internationales.

Le service support client a pour vocation d'identifier, de résoudre et de dépanner les problématiques de nos clients en France comme à l'international du niveau 1 à 3.

Au sein du Service Support client votre rôle sera de :

Identifier les problèmes clients

- Diagnostiquer la panne dans les systèmes d'exploitation logiciels et dans la base de données
- Identifier les problèmes hardware ou d'infrastructure
- Identifier et escalader les problèmes de liaison dans le cadre d'un dépannage
- Identifier et escalader les problèmes de logiciel ou système dans le cadre d'un dépannage

Résoudre les problèmes clients

- Résoudre les problèmes clients ou les escalader au niveau supérieur
- Paramétrer l'application et ses interfaces
- Réaliser la maintenance et le dépannage de PC sous Unix/Linux ou Windows
- Rapporter les bugs
- Intervenir occasionnellement sur site
- Réaliser le support client concernant l'utilisation du programme
- Mettre à jour la liaison ou la version d'application
- Assister à distance les intervenants sur site

Cette description prend en compte les principales responsabilités ; elle n'est pas limitative

Nos cursus de formation interne et le tutorat mis en place vous permettra de montée en compétence et d'acquérir notre savoir-faire.

Profil :

De formation Bac+2 type BTS en informatique ou réseaux (IRIS, SIO) vous parlez



couramment anglais et avez une première expérience significative à un poste similaire. Une deuxième langue est fortement appréciée (Espagnol, Allemand, Italien...)
Vous maîtrisez **SQL, Unix, Linux** et connaissez des réseaux TCP/IP.
Vous êtes curieux(se), autonome, rigoureux (se) et avez le sens des initiatives. Vous avez le sens de la communication, et êtes capable de travailler en équipe.

Pour candidater envoyez-nous vos CV à l'adresse mail : candidature@ses-imagotag.com