

TECHNICIEN SUPPORT CLIENTS (H/F) | INFORMATIQUE

Notre société **AVANGARDE | MONACO INFORMATIQUE SERVICE** est une Entreprise de Services du Numérique basée à Monaco. Plus qu'une SSII, notre concept est d'accompagner nos clients et de leur fournir une solution complète de services numériques sur mesure.

Nous intervenons avec notre équipe d'experts en Renforcement de Services Informatiques pour les sociétés de Monaco, de la région Sud-Est (des Alpes-Maritimes aux Bouches-du-Rhône) et de Paris. Nous sommes présents dans des domaines d'activités très diversifiés, notamment : l'industrie automobile, les métiers de la Santé, la banque, l'assurance, les métiers de la Mode, la Grande distribution, le BTP, les collectivités territoriales et les administrations, etc.

Dans le cadre de notre croissance, nous recherchons en interne pour un poste basé à **Biot** :
Un Technicien Support Client !

Votre Mission :

Au sein de notre équipe support, vous aurez à :

- Assurer l'accueil téléphonique des clients
- Qualifier la demande du client
- Enregistrer la demande du client suivant la procédure de gestion des appels en vigueur
- Respecter et mettre en application les procédures en vigueur
- Assurer les tâches d'exploitation selon le planning en vigueur
- Informer le N+1 si la demande du client sort du cadre du contrat RSI-IT ou si une intervention sur site s'avère nécessaire à la résolution du problème
- Informer le N+1 en temps réel de tout problème majeur chez un client
- Dépanner le client
- Assurer l'interface avec les prestataires du client nécessaires à la résolution du problème
- Enregistrer systématiquement toutes les actions, échanges avec le client concernant la demande en cours
- Assurer le suivi de la demande du client jusqu'à la validation
- Informer le client de toute modification de statut de sa demande (escalade, délai, interruption, ...)
- Valider avec le client la solution mise en place
- Communiquer de manière régulière sur les incidents/problèmes en cours avec l'ensemble du plateau

Profil :

- Bac + 3 en Ingénierie des Réseaux Informatiques ou autre licence informatique
- Minimum de 3 ans d'expériences dans la maintenance technique
- Anglais technique courant.



Lieu du poste : Biot

Type : CDI

TRANSMETTRE MA
CANDIDATURE