



OFFRE D'EMPLOI INTERNE

- Technicien HOTLINE SAV - (F/H) -

Dans l'équipe Hotline SAV au sein du département services, votre rôle en tant que Technicien Hotline est déterminant, vous êtes l'interlocuteur privilégié de notre clientèle professionnelle pour répondre à ses besoins.

Vous garantissez la prise en charge et l'assistance technique du matériel sur site client pendant la phase de réception et de garantie, dans le respect de la sécurité, de la qualité et du délai client.

Vous collectez les informations issues des défaillances du matériel pour rechercher, en relation avec les équipes techniques STS, les solutions aux problèmes techniques rencontrés.

Vos missions :

- Traiter les dossiers qui vous sont attribués dans l'outil de gestion des demandes clients Service Desk
- Dans Service desk, collecter auprès du demandeur, les informations de contextualisation, d'urgence et de périmètre tant technique que commercial de la demande.
- Permettre un pré-diagnostic pour déterminer la démarche à suivre avec votre client (retour réparation, intervention, support à distance...).
- Identifier le meilleur support au sein des équipes techniques FEV pour apporter une solution à l'attente du client et au type de contrat souscrit (sous contrat de maintenance/garantie/sous affaire en cours/contrat avec engagement de réactivité/hors contrat...)
- Solliciter les équipes produits interne, BEI/BEE, ou service sur site pour déclencher une intervention sur site en cas de besoin pour résoudre le problème.
- Utiliser un logiciel de support à distance pour le diagnostic si nécessaire
- Réaliser la solution, documenter son avancement avec des fichiers (conseil, envoi de documentation, échange de fichiers, contrôle à distance.)
- **En cas de retour matériel.**
 - Documenter et s'assurer de l'organisation des réparations de matériel, éventuellement réaliser le diagnostic informatique/électrique/électronique du matériel lors de son retour atelier
 - Faire une estimation de la réparation (heures, liste des pièces à remplacer, délai) et consigner le diagnostic dans un rapport écrit.
 - Suivre l'avancement des réparations qui sont réalisés par un autre service et les documenter avec un rapport écrit.
 - Capitaliser les réponses aux questions récurrentes ou pointues dans la rubrique FAQ pour l'équipe hotline.
 - Participer au bon ordre de l'atelier SAV
- **Assurer la permanence front-office :**
 - S'assurer de la réactivité de prise en charge des demandes client
 - Prendre les appels de clients français ou étrangers
 - Gérer administrativement les dossiers hotline, à savoir :
 - Notification des clients et filiales sur le numéro de leur dossier – numéro de ticket.
 - Trier des emails de la boîte mail hotline@fev.com par dossier, saisie d'un dossier.
 - Vérifier la garantie ou de l'existence d'un contrat de maintenance.
 - Mettre à jour très rigoureusement toutes les évolutions de dossiers en cours.
 - Vérifier les droits des clients en cas de panne
 - Notifier à la hiérarchie sur tout problème rencontré / toutes questions opérationnelles.
 - Respecter et faire respecter les règles définies dans le système qualité et environnemental.



**Votre profil :**

- Diplômé d'un BAC +2/+3 en automatisme ou en informatique industrielle
- Vous êtes dotés de bases théoriques en électronique industrielle
- Vous avez un anglais courant oral et écrit
- Bon niveau rédactionnel
- Vous avez une première expérience réussie en dépannage électronique et/ou du dépannage informatique (PC et logiciels)

Aptitudes personnelles :

- Bonne capacité d'analyse (analyse de dysfonctionnements logiciels, de pannes électriques et électroniques, dans un environnement pluridisciplinaire).
- Bonne capacité d'écoute et résistant au stress
- Etat d'esprit orienté Résultat (non orienté moyens) et sens du client interne et externe.
- Autonomie, ténacité et rigueur dans la gestion de multiples dossiers en parallèle.
- La connaissance des bancs d'essais moteur est un plus.

Localisation du poste : Trappes

Modalités de mobilité : Détachement (temps plein 100%)

Mode d'organisation du temps de travail : horaire (37.55h/semaine en journée) partiellement télétravaillable

Date de démarrage : ASAP

Date de 1^{ère} publication : 11/04/2021

Entité juridique : FEV STS SAS

Contact :

Postulez en envoyant votre CV par mail aux personnes ci-dessous :

ABLI Fatima /Chargée de Recrutement / Mail abli@fev.com / Tél : 01.30.13.08.61

TOURET Lucas /Chargé de Recrutement / Mail : touret@fev.com / Tél : 01.72.56.60.45

FEV France

11 rue Denis PAPIN

78190 Trappes