



## Fiche de poste Technicien-SAV

# ORIGYNE

### Missions de SAV et de suivi technique dans le domaine des TELECOMMUNICATIONS :

#### **Relation clientèle**

- Répondre aux demandes (accueil téléphonique) d'aides techniques des clients sur les différentes gammes de produits d'Origyne (Mobilité, VoIP, DSL...).
- Gérer les réclamations de la clientèle.
- Donner des explications techniques à la clientèle.
- Conseiller les clients sur les actions à entreprendre lors d'un incident.

#### **Reporting technique**

- Rédiger des rapports de diagnostic, décrire les dysfonctionnements ou difficultés techniques identifiées et consigner les données essentielles (Suivi des taches, ticket, demandes... via des outils comme Trello, Outlook...).
- Faire remonter les incidents observés aux services techniques, à sa hiérarchie, ou selon les cas auprès des fournisseurs.
- Prendre en charge les éventuelles opérations de dépannage (via des procédures écrites).
- Valider les demandes de prise en charge d'interventions techniques (ex. : produits sous garantie).

#### **Suivi, contrôle**

- Suivre les problèmes techniques du SAV et apporter un support si nécessaire à différentes étapes de la résolution de la problématique.
- Contrôler et valider la qualité des prestations.
- Mise en place de procédure écrite.

#### Formation et compétence :

- Maitriser les bases de la suite Office (En particulier Word, Excel et Outlook)
- Maitriser les bases d'un système Windows 10 (Linux serait un plus).
- Avoir des connaissances sur les outils bureautiques et les logiciels de gestion technique (FileZilla, Ccleaner, système de base d'Android/iOS)
- Formation dans un métier de développement/informaticien serait un plus.