



## Fiche de Poste : Technicien Support (H/F)

Vous prenez en charge le traitement des appels Hot Line de nos clients, la réparation des matériels en SAV, et des actions ponctuelles de formation, dépannage sur site, ou petite mise en service.

Vous connaissez parfaitement nos produits ainsi que les configurations dans lesquelles ils sont installés. Vos qualités sont : écoute client pour la compréhension du problème, méthode et efficacité dans toutes les phases de diagnostic, rédaction soignée pour toute la partie reporting.

Vous êtes à la fois curieux, rigoureux, diplomate, et manifestez un fort esprit d'équipe.

### 1 - MISSIONS PRINCIPALES

- Prendre en charge un appel client sur le service Hot Line .
- Résoudre le problème dans les meilleures conditions de qualité et rapidité
- Effectuer le reporting de clôture de l'intervention de manière rigoureuse et claire
- Assurer des réparations de matériels en SAV

### 2 - MISSIONS SECONDAIRES

- Formation des clients sur les produits de l'entreprise.
- Dépannages sur site.
- Mises en services, paramétrage des logiciels de nos clients

### 3 - POSITION DANS LA STRUCTURE

- Le TS est rattaché au responsable maintenance du siège de Toulon.

### 5 - PROFIL

- *Formation* : BAC (avec expérience) à BAC+2/3 (formation technique indispensable).

### 6 – PRE-REQUIS

- Connaissances obligatoires : Windows, Office, réseaux TCP/IP, courant faible (alarmes, port série, bus RS422), vidéo analogique et IP, hardware PC.
- Connaissances appréciées : courants forts, SQL
- Bonne communication, orthographe, organisation, sens du service client et esprit d'équipe.
- Autonomie, mobilité (déplacements France entière possibles 1 à 2 jours /mois)
- Disponibilité le samedi pour quelques astreintes rémunérées dans l'année.

### 7 - AUTRES

- Mutuelle Santé,
- Plan Epargne Entreprise,
- Tickets Restaurants,
- Poste basé à TOULON – ZI Toulon est.
- CDD puis CDI si satisfaction mutuelle.
- Convention collective SYNTEC

---

#### DIGISYS

S.A.S. au capital de 200 000 € - R.C. Toulon B 434 364 667 - Siret 434 364 667 000 15 - APE 721Z

Siège social : ZI Toulon Est, « La Bastide Verte », BP 399, 83 085 Toulon Cedex 9

Tél : +33 04 94 75 83 83 - Fax : +33 04 94 08 15 38