

CHARGE(E) DE SUPPORT MAGASIN N1 (H/F)

Symag apporte aux enseignes de la distribution des solutions innovantes, performantes et évolutives dans les domaines de la fidélisation, de la promotion, de l'encaissement et de l'équipement du point de vente.

Symag offre également par l'intermédiaire des services Opérationnels, une présence en magasin et à distance dans les domaines de la maintenance, du support, de l'hébergement.

A ce titre, nous vous confirmons, dans le cadre de notre développement, et afin de renforcer les équipes au sein de nos Opérations à Distance (OAD) pour notre entité basée à Brest, être à la recherche d'un **Chargé de Support Magasin N1 (F/H)**.

- **Missions et activités principales :**

- Contribuer au maintien opérationnel des environnements techniques des clients Symag en assurant le suivi des incidents de niveau 1 remontés par les clients jusqu'à leur résolution.
- Apporter un support aux utilisateurs.
- Résoudre les problèmes techniques référencés, dans les plus brefs délais, en appliquant les procédures.

- **Caractéristiques du poste :**

- **Prendre en charge une demande client (appels ou mails) et la qualifier.**
 - Prendre en charge d'un point de vue administratif la demande.
 - Vérifier l'éligibilité de la demande du client en contrôlant/consultant le dossier client.
 - Contrôler le périmètre contractuel de la demande du client
 - Vérifier s'il s'agit d'une nouvelle demande ou d'une demande en cours
 - Rechercher un dossier existant ou créer un nouveau dossier descriptif de l'incident dans l'outil de suivi d'incident (IWS / CARE / MATRIX42 / CRM).
 - Communiquer le numéro de l'incident à l'appelant.
 - Qualifier, reformuler, valider la description de l'incident enregistré.
 - Déterminer la sévérité du dossier en accord avec l'appelant.
 - Alimenter le dossier/ticket en rédigeant, sans délai, la description de l'incident.
- **Diagnostiquer et mettre en œuvre les actions de résolution de l'incident (problématique) du client.**
 - S'assurer que le client soit en condition pour répondre (disponibilité et à proximité des moyens).
 - Analyser l'incident remonté par le client en le questionnant.
 - Qualifier l'appel en termes de priorité d'action selon les règles définies en interne.
 - Se documenter dans la « base de connaissances » si nécessaire.
 - Mener les actions nécessaires pour résoudre le(s) dysfonctionnement(s).
 - Avertir le client de la résolution du problème et s'assurer de la satisfaction client quant à la réponse apportée.
 - Clôturer le dossier.



- **Gérer les situations de « non résolution » de la problématique client.**
 - o Escalader et transférer l'incident non résolu vers un service expert (interne ou externe) en précisant sa gravité et en apportant les éléments nécessaires à la résolution et en informant l'utilisateur de cette action.
 - o Assurer le suivi du dossier client en attente du retour des services experts.
 - Effectuer les relances si nécessaire jusqu'à la clôture de l'incident.
 - Appliquer les correctifs émis par les experts (internes ou externes) et faire le suivi de l'installation de ces correctifs.
 - Informer le client en cas de délai de réalisation important, de retard, de nouveau délai de résolution.
 - Informer le client de la résolution du dysfonctionnement et clôturer l'incident avec son accord.

- **Assurer les activités de débordements (N0) si nécessaire.**

- **Alimenter le dossier/ticket en rédigeant, sans délai, la description de la problématique, les actions menées et la résolution des incidents dans l'outil de suivi des tickets incidents.**

- **Assurer le transfert de connaissances - compétences (formation) entre les membres de l'équipe N1.**

- **Profil :**

Niveau d'étude : BAC +2 informatique

Expérience requise sur poste similaire, en support client ou relation client par téléphone - Débutant accepté

Par ailleurs, vous disposez des compétences suivantes :

- Connaissance technique des produits
- Connaissance technique des périphériques utilisés : imprimantes
- Connaissance du processus de vente (back office = front office) en magasin
 - o Back office : Gestion de Stock, livraison, gestion des commandes, facturation, devis... : circuit complet de vente d'un produit jusqu'à réapprovisionnement
 - o FrontOffice : encaissement.
- Connaissance technique du partitionnement d'un disque dur (DD)
- Connaissance des systèmes informatiques (OS, hardware, réseaux,...)
- Savoir gérer des contrôles, tests et/ou diagnostics (fondamentaux de la relation client)
- Bonne connaissance des outils bureautiques et/ou logiciels métier (Agilité)
- Savoir faire des analyses quantitatives et qualitatives
- Savoir discerner sa zone de compétence pour intervenir directement ou orienter vers un spécialiste/tiers ou alerter le management

Nous comptons également sur votre :

- Capacité à collaborer / travailler en équipe
- Rigueur et Organisation
- Ecoute active (bienveillante) – Non jugement
- Capacité à communiquer (oral et écrit) - Qualité rédactionnelle





- Sens relationnel
- Esprit d'analyse

Vous recherchez **un CDD** et souhaitez intégrer une entreprise à taille humaine, alors n'hésitez plus : rejoignez-nous !

Poste en CDD à pourvoir dès que possible base 6, 9 mois renouvelable

Travail le samedi et le dimanche à prévoir

Poste basé à Brest (29)

- **Contact :**

CV + Lettre de Motivation à envoyer à : **rh.recrutements@symag.com**

