



## TECHNICIEN(NE) HOTLINE - H/F

### Poste et missions :

Vous êtes chargé(e) de recueillir les requêtes de clients (interne et/ou externe) en difficulté au regard d'une installation ou utilisation de matériel faisant partie intégrante de notre gamme produits (mécanique, électrique, électronique et logiciel)

A cet effet, vos principales missions seront les suivantes :

- Gérer les appels téléphonique et mail client
- Analyser la problématique client
- Guider l'utilisateur pour résoudre la panne
- Assurer la création et gestion des devis
- Assurer la création et gestion des fiches d'intervention
- Assister le service installation et commercial si nécessaire
- Identifier et recenser les dysfonctionnements récurrents pour retour d'information aux services concernés
- Réaliser les comptes rendus d'appel.
- Tester les nouvelles versions de logiciel

### Connaissances professionnelles spécifiques :

- Connaissance d'un ERP : vous êtes à l'aise avec l'utilisation d'un progiciel de gestion intégré pour assurer le suivi administratif et technique.
- Compétences en informatique : vous possédez les connaissances techniques nécessaires au bon fonctionnement de nos applications (ex. : environnement SQL, configuration, diagnostics).

### Avantages :

- Salaire selon expérience
- Une formation à nos produits par l'usine et les Chefs produits
- Rémunération sur 13 mois complétée par prime intéressement et participation
- Tickets restaurant
- Mutuelle

### Lieu d'exercice :

- Poste basé à Saint-Blimont (80)
- Déplacements occasionnels en France ou à l'étranger

### Pour postuler :

- Merci d'adresser votre candidature (CV + lettre de motivation) à l'adresse : [c.leclercq@deny-security.com](mailto:c.leclercq@deny-security.com)