

# TECHNICIEN SUPPORT CLIENT

*iBrowse fournit des services de réseau spécialisés aux plus grandes chaînes hôtelières européennes depuis 2006. Nous sommes une petite entreprise dynamique qui met l'accent sur la satisfaction de la clientèle et l'innovation.*

Notre équipe Support est chargée d'aider les clients, de résoudre les incidents techniques, de suivre les escalades, de préparer et d'envoyer des équipements de remplacement, de former les utilisateurs, tant au téléphone qu'en personne. Au quotidien, vous travaillerez avec nos outils de diagnostics internes, avec l'appui des ingénieurs si nécessaire.

## PRINCIPALES MISSIONS

### Support

- Répondre rapidement, attentivement et avec empathie aux préoccupations des clients
- Aider le client à rétablir les services clés
- Qualifier les demandes d'assistance des clients
- Créer, mettre à jour et suivre les tickets d'incident dans notre système informatique et dans les systèmes de nos fournisseurs
- Diagnostiquer et résoudre les incidents de 1er niveau (proactif et curatif)
- Piloter à distance les interventions effectuées par les clients, guider leurs actions
- Former les utilisateurs
- Escalader et suivre les escalades en interne et avec les fournisseurs
- Répertorier les besoins clients
- Préparer et gérer les offres commerciales pour les remplacements ponctuels de petits équipements
- Représenter le client en interne

### Visites sur site

- Installer les équipements iBrowse
- Identifier et organiser le câblage informatique et téléphonique existant
- Diagnostiquer les éventuelles anomalies
- Former les utilisateurs

### Préparation des équipements

- Configuration équipements par défaut
- Vérifier et valider que les équipements à envoyer sont configurés correctement

### Logistique

- Coordonner la réception et l'expédition des équipements
- Être garant de la bonne livraison des solutions, des produits et des services ainsi que du respect des délais de livraison

## PROFIL

### Qualités personnelles:

L'équipe Support Client assiste les clients au quotidien - vous serez chargé de vous assurer qu'ils disposent des bonnes informations et qu'ils peuvent travailler dans de bonnes conditions. Cela demande **de l'empathie, de l'adaptabilité, de la réactivité et de la flexibilité.**

Vous devez être capable de vous adapter à différents contextes et cultures, ce qui nécessite **d'excellentes qualités relationnelles et d'écoute**, notamment au téléphone.

Il est également indispensable de pouvoir être **multitâche, ouvert et autonome**.

Vous serez l'avocat du client et représenterez l'entreprise ; un sens du **professionnalisme** très développé et une totale **discrétion** sont nécessaires.

Pour faire face à la variété des tâches et des interfaces, le membre de l'équipe Support Client devra être **organisé, efficace, tenace** et avoir une excellente capacité à **établir des priorités**.

**La curiosité et le désir d'apprendre** sont fondamentaux. iBrowse est une entreprise qui s'efforce d'améliorer les méthodes et les processus. Le changement et les améliorations font partie intégrante de notre environnement.

Une appréciation des environnements internationaux et du travail d'équipe est essentielle. L'entreprise compte 20 employés qui parlent nativement 10 langues et a des clients hors France.

### Compétences techniques

- Français ET Anglais: courant ou bilingue
- Facilités avec multiples interfaces IT

### Expérience:

- Support technique, technicien réseau, technicien en téléphonie ou similaire : 1 an minimum (de préférence)

### QUI EST iBrowse ?

#### L'entreprise en quelques mots

- Entreprise innovante, axée sur le service à la clientèle
- Environnement de travail positif et bilingue (anglais/français)
- Communication ouverte et hiérarchie simple
- Esprit « Start-up » dans une entreprise autofinancée, rentable et en forte croissance
- Environnement décontracté (mais sérieux) dans le centre de Paris

### Avantages

- Tickets restaurants
- Date de début : 01/07/2022
- Temps plein, CDI
- Salaire : 25 000 € annuels
- Télétravail : possible après formation

### Notre « business »

iBrowse est un Fournisseur de Réseau Internet (INP) international qui fournit des services de gestion WAN et LAN privés à haute valeur ajoutée aux grandes entreprises, y compris certaines des plus grandes chaînes hôtelières internationales.

### Contact

Si vous êtes prêt à relever le défi, envoyez votre CV et une courte lettre expliquant votre intérêt à :

[hr@ibrowse.com](mailto:hr@ibrowse.com)