

DEFINITION DE FONCTION			Page 1 / 1
SOCIETE: E.S.I.I.		TITRE : TECHNICIEN SUPPORT TECHNIQUE	
SERVICE : SERVICE APRES-VENTE Niveau requis : Niveau Bac + 2 ou niveau par expériences professionnelles		SUPERIEUR HIERARCHIQUE DIRECT Responsable SAV	
TITULAIRE :	RESPONSABLE :	SUPPLEANT :	DATE DE MODIFICATION : 12/09/2017
Visa :	Visa :		
1- ROLE ET MISSIONS GENERALES Au sein du service déploiement, le technicien hotliner a pour missions principales : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Le traitement des contacts entrants au support (France et Export) ▪ Le suivi de la résolution des incidents ▪ Les actions de fond inhérentes au support clientèle 			
2 – ACTIVITES ET RESPONSABILITES Traitement des contacts entrants (sur tous les systèmes vendus par ESII) : <ul style="list-style-type: none"> ▸ Traitement des appels entrants sur les différentes lignes du support ▸ Traitement des mails, fax, conférences chat, ... entrants ▸ Traitement des fax de demandes d'intervention Diagnostic et résolution des problèmes : <ul style="list-style-type: none"> ▸ Diagnostic méthodique des problèmes clients ▸ Recherche et mise en œuvre de solutions ▸ Si besoin d'escalade niveau 2, collecte des informations nécessaires ▸ Déclenchement des interventions sur site (si nécessaire) Contacts sortants : <ul style="list-style-type: none"> ▸ Rappels de clients lorsque nécessaire ▸ Réponse et rédaction de mails ▸ Sur demande, campagne de contacts sortants (mises à jour techniques, ...) Gestion administrative : <ul style="list-style-type: none"> ▸ Utilisation et mise à jour de la base de suivi d'activité ▸ Capitalisation des connaissances acquises et des cas rencontrés ▸ Réalisation des devis de prestations Suivi des dossiers (avec le responsable SAV) : <ul style="list-style-type: none"> ▸ Clôture des dossiers traités jusqu'à la vérification du bon fonctionnement de la solution proposée ▸ Vérification de l'avancée des dossiers complexes ▸ Suivi des interventions des installateurs ▸ Autre suivi sur demande Support international : traitement des contacts entrants en provenance des distributeurs / installateurs étrangers (langue anglaise obligatoire) Dépannage : peut participer ponctuellement au dépannage matériel Installations et formations : ponctuellement, installations de systèmes et formation des clients pour entretenir le niveau de connaissances nécessaires pour assurer un support de qualité. Renfort déploiement : peut assurer ponctuellement d'autres tâches du service déploiement			
<i>En relation avec :</i>			
<i>A l'intérieur de l'Entreprise :</i>		<i>les responsables SAV et déploiement</i>	<i>le BE</i>
		<i>le service déploiement</i>	<i>le service commercial</i>
<i>A l'extérieur de l'Entreprise :</i>		<i>les installateurs et partenaires</i>	<i>les clients</i>
N° DCAQ20 Ind 0			