

DEFINITION DE FONCTION		Page 1 / 2	
SOCIETE: E.S.I.I.		TITRE : TECHNICIEN HOTLINER	
SERVICE : SERVICE APRES-VENTE Niveau requis : Bac + 2 ou niveau par expériences professionnelles		SUPERIEUR HIERARCHIQUE DIRECT : Responsable SAV	
TITULAIRE :	RESPONSABLE : Yohan ALLIX	SUPPLEANT : Autres techniciens hotliners	DATE DE MODIFICATION : 01/12/2020
Visa :	Visa :		
1 – ROLE ET MISSIONS GENERALES			
<p>Au sein du service SAV, le technicien hotliner a pour missions principales :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Le traitement des contacts entrants / sortants du support technique (France et Export) ▪ Le suivi de la résolution des incidents ▪ Les actions de fond inhérentes au support clientèle 			
2 – ACTIVITES ET RESPONSABILITES			
<p>Traitement des contacts entrants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sur tous les systèmes vendus par ESII - Sur tous les canaux disponibles (téléphone, mails, chat...) - Venant des clients, partenaires ou techniciens ESII - En provenance de France et de l'étranger <p>Diagnostic et résolution des problèmes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diagnostic méthodique des problèmes clients - Recherche et mise en œuvre de solutions - Escalade niveau 2 si nécessaire - Déclenchement des interventions sur site si nécessaire <p>Contacts sortants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Réponse et suivi des tickets - Par tous canaux disponibles - Sur demande, campagne de contacts sortants (mises à jour techniques, ...) <p>Gestion administrative :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Traçage des tickets et de l'activité dans l'outil de suivi - Capitalisation des connaissances acquises et des cas rencontrés <p>Suivi des dossiers :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Suivi et clôture des dossiers traités - Suivi de dossiers complexes ou spécifiques à la demande - Suivi des interventions sur site, dans le respect des engagements contractuels - Lien avec les services commerciaux 			

Envois SAV :

- Aide aux envois SAV (configuration des matériels et envoi)

Renfort service déploiement :

- Installation de systèmes, sur site ou à distance
- Formation en clientèle, sur site ou à distance

Autres missions :

- Participation à la mise en place de process spécifiques (clients, produits)

En relation avec :

A l'intérieur de l'Entreprise :

les responsables de la DOP

l'adjointe SAV

le responsable technique

les techniciens de déploiement

les services commerciaux

A l'extérieur de l'Entreprise :

les installateurs et partenaires

les clients

N° DCAQ20 Ind 0

Page 2/2