

Technicien support à distance de Niveau 1

Rejoignez-nous ! Filiale historique de la société FMI, acteur majeur de l'infogérance auprès des PME/PMI. Avec un sens fort de l'engagement et de la proximité, les équipes CORAMI prennent en charge les demandes et les incidents dans le périmètre technique des services infogérés. Dans le cadre de son développement, CORAMI recrute et a besoin de votre talent !

Un poste de Technicien support à distance de Niveau 1 est à pourvoir.

Mêler votre dynamisme et vos ambitions à ceux de l'entreprise et rejoignez une équipe engagée.

POSTE ET MISSIONS

Rattaché au Teamleader hotline, le service hotline, également appelé support technique de niveau 1 (N1), est le point d'entrée du service d'assistance. Il intervient en première ligne pour réceptionner, qualifier et résoudre les incidents ou demandes dans une logique de résolution au premier contact.

Vous constituez le premier point de contact des utilisateurs. Vous assurez l'accueil, la qualification, le diagnostic initial et la résolution des incidents ou les demandes d'assistance dans une logique de résolution au premier contact.

Contexte client

- Prendre en charge les demandes clients par téléphone, mail ou portail support.
- Enregistrer, catégoriser et prioriser les demandes selon les procédures internes.
- Diagnostiquer à distance les pannes ou dysfonctionnements matériels et logiciels.
- Résoudre les incidents de niveau 1 (et niveau 2 selon progression).
- Escalader les incidents complexes ou critiques au niveau supérieur.
- Le transfert doit-être clair et complet des informations nécessaires au traitement.
- Accompagner les utilisateurs dans la résolution d'incidents courants,
- Mettre à jour les tickets dans l'outil de gestion (Autotask ou équivalent) avec traçabilité complète.
- Garantir une communication régulière avec l'utilisateur.
- Participer au maintien des référentiels techniques (base de connaissances, documentation client).

Contribution à la satisfaction client

- Identifier les irritants clients fréquents et proposer des actions correctives simples.
- Être force de proposition sur l'amélioration des réponses types ou des tutoriels utilisateurs.

- Participer à l'amélioration continue de la base de connaissances.
- S'assurer de la bonne clôture des tickets avec retour positif de l'utilisateur.
- Être force de proposition sur l'amélioration.

Qualité et performance opérationnelle

- Viser un objectif moyen de 15 tickets résolus par jour.
- Capacité à prendre en charge minimums 600 appels entrants et sortants au total
- Maintenir un taux de résolution au premier contact > 70 %

PROFIL NECESSAIRE POUR OCCUPER LE POSTE

Formation : Bac +2 en informatique (type BTS SIO, TSSR, DUT ou équivalent)

Expérience minimale : 1 an sur un poste similaire (helpdesk, hotline, support...) Stage ou alternance significative acceptée pour un profil junior motivé et techniquement solide.

Compétences requises :

- Sens de l'accueil, bonne élocution en français, bon communicant.
- Sens du service, capacité à synthétiser les demandes, à expliquer et à rassurer.
- Savoir garder son sang-froid.
- Esprit d'Equipe : à l'écoute des autres, vous vous inscrivez dans une dynamique collective.
- Aisance avec les outils de ticketing et de reporting. (Autotask, Excel, Outlook, Planner, etc.).
- Intérêt fort pour la maintenance informatique et l'assistance utilisateur
- Motivation, ponctualité et envie d'apprendre

CONDITIONS:

- CDI
- Salaire brut fixe selon le niveau de compétences et l'expérience
- Primes
- Horaire collectif 42h/sem
- Jours de congés supplémentaires
- Complémentaire santé

CV et Lettre de motivation à adresser par mail à floriane.chevallard@groupe-fmi.fr