

## Rôle

---

Nous embauchons un ingénieur technique de niveau 1. Dans votre rôle, vous combinerez votre expérience passée en dépannage de matériel informatique, de logiciels et d'environnements réseau pour résoudre des problèmes complexes et des cas remontés, y compris la détermination de résultats efficaces. Les candidats qui réussiront le mieux démontreront une forte motivation personnelle, une grande concentration, de l'énergie, la souplesse nécessaire pour travailler certains quarts de la fin de semaine et la capacité de travailler efficacement

## Principales responsabilités

---

- Apporter son soutien aux clients par divers moyens, notamment le téléphone, le courrier électronique ou d'autres médias
- Demander suffisamment d'informations aux clients et aux utilisateurs pour établir un diagnostic initial précis des problèmes
- Procéder à la classification initiale des demandes des utilisateurs, guider les utilisateurs à travers les instructions d'exploitation, le cas échéant, et prendre en charge la recherche d'une solution aux problèmes
- Veiller à la résolution uniforme et transparente des problèmes en tenant des registres exacts et complets des appels téléphoniques, en documentant les solutions aux problèmes signalés et en habilitant les clients en publiant des FAQ destinées aux clients et des articles de la base de connaissances
- Agir en tant qu'expert en la matière en développant une connaissance approfondie de la gamme de produits d'entreprise de NEW LOOK
- Transmettre les problèmes ou les demandes complexes à la personne ou à l'équipe appropriée, en leur fournissant
- Résoudre les problèmes de base et les problèmes courants des utilisateurs en temps réel, y compris les problèmes de fonctionnalité du logiciel et les questions connexes, la communication des données et le dépannage du réseau, les problèmes d'installation et les problèmes liés au système d'exploitation et au navigateur
- Reproduire les bogues dans l'environnement local afin d'aider l'AQ à tester de nouvelles versions
- Assumer la responsabilité des problèmes et en assumer la responsabilité jusqu'à leur résolution, notamment en définissant les attentes appropriées des clients, en surveillant l'état d'avancement des problèmes signalés, en tenant les clients au courant de l'état d'avancement et en collaborant avec d'autres équipes, au besoin
- Résoudre les incidents en temps utile conformément aux accords d'apprentissage en service établis  
Certains déplacements peuvent être nécessaires

## Exigences requises

---

- Expérience du travail à Jira
- Flexibilité pour travailler certains quarts de fin de semaine et après les heures de bureau
- Excellentes compétences de communication tant à l'oral qu'à l'écrit
- Solides compétences d'analyse et de pensée critique
- Maîtrise du dépannage du matériel informatique, des logiciels et des plateformes de base de données
- Maîtrise des produits Microsoft Office
- Connaissance des réseaux informatiques
- Plus : expérience préalable dans le secteur de la vente au détail ou au service d'assistance technique

## Compétences et connaissances

---

- Baccalauréat et/ou au moins 3 ans d'expérience dans le service clientèle
- Souci du détail et souci de l'exécution des tâches
- Dépannage du matériel, de la mise en réseau et des logiciels
- Expérience pratique de Microsoft SQL Server/T-SQL
- Excellentes compétences en matière de résolution de problèmes et d'analyse
- Excellentes aptitudes au travail d'équipe et à la communication
- Un dévouement manifeste à l'égard de l'apprentissage continu