



# TELEGRAFIK

## OFFRE D'EMPLOI - ALTERNANCE Assist. Support technique – Colomiers - H/F

### Telegrafik : Operateur de solutions connectées de Smart Care

Depuis 2013, Telegrafik propose des solutions connectées dans les secteurs du maintien à domicile, de la téléassistance et de la e-santé.

Notre gamme de produits : Otono-me Domicile, Otono-me Résidences Senior, Otono-me EHPAD, EDAO, Projets et Offres sur mesure.

Telegrafik cherche à agrandir son équipe Service Clients avec un(e) assistant(e) Support technique motivé(e) et dynamique, capable d'être un(e) interlocuteur(rice) de confiance et opérationnel(le) pour nos clients.

Alors si vous aussi vous aimez les nouvelles technologies, que vous aimez apprendre et comprendre « comment ça marche », que le contact client (par téléphone) ne vous fait pas peur et surtout que le mode start-up vous motive, rejoignez l'équipe de Telegrafik !

### L'Équipe : Souriante, dynamique, engagée !

Telegrafik est composée de personnes talentueuses, passionnées par les technologies pour le bien vieillir :

<http://www.telegrafik.fr/qui-sommes-nous-telegrafik/>

Profil de la dirigeante : <https://www.linkedin.com/in/carole-zisa-garat-1159531/>

### Les Missions :

Sous l'autorité directe de la Directrice du Service Clients, vous aurez à intervenir sur des domaines techniques ou fonctionnels, les missions principales sont :

- Assurer un Support technique de premier niveau à distance auprès des utilisateurs de nos solutions, et des techniciens installateurs de nos solutions : vous échangerez majoritairement par téléphone ou visio avec les différents interlocuteurs,
- Assurer un traitement et suivi rigoureux des demandes de SAV. Suivre et renseigner toutes vos actions dans l'outil de ticketing interne,
- Compléter et mettre à jour les outils de suivi des projets,
- Diagnostiquer et corriger les éventuels dysfonctionnements des applications et du matériel, ou réorienter et suivre leur correction par un membre de l'équipe technique,
- Installer et configurer, physiquement ou en support à distance, les solutions,
- Rédaction de documentations pour les utilisateurs (techniciens ou utilisateurs finaux),
- Formation des utilisateurs (techniciens, clients finaux).

Liste des missions non exhaustive.

Pour mener à bien ces missions, vous serez bien entendu formé(e) et accompagné(e) au sein de l'équipe. Vous ne serez jamais seul(e) !

## Les Compétences recherchées :

La curiosité, la compréhension et le goût pour les technologies innovantes IoT (objets connectés, applications, etc) sont clé pour votre épanouissement et votre réussite sur ce poste. Aucune connaissance préalable de ces solutions n'est requise, mais vous allez apprendre « comment ça marche », tester par vous-même, proposer des solutions en cas de problème. Chez Telegrafik, vous serez formé(e) pour devenir expert en capteurs de mouvements, lits connectés, et autres solutions, et vous apprendrez à vous servir d'outils de back-office et de monitoring.

En complément :

- Savoir faire preuve d'une très bonne communication orale et écrite en mettant à profit le vocabulaire professionnel du secteur ;
- Bonne connaissance de tous les logiciels bureautiques et savoir s'adapter à de nouveaux outils ;
- Excellente flexibilité relationnelle car le poste implique des contacts avec un large spectre d'interlocuteurs ; Sens de l'écoute et de la communication ; Sens aigu du service clients ;
- Excellente capacité à travailler en équipe, même à distance ;
- Rigueur et organisation ;
- Résistance au stress ; Gestion des priorités et réactivité ;
- Sens de l'analyse ;
- Compréhension et goût pour les enjeux sociétaux et notamment pour le milieu des services à la personne dépendante (personnes âgées, handicapées) ;
- Compatibilité avec l'esprit Startup de la société : motivation, autonomie, savoir « faire », débrouillardise, curiosité, participation active, prise d'initiatives, force de proposition.

**Avant tout, nous recherchons une personne motivée, prête à acquérir de nouvelles compétences et avec une réelle envie de s'impliquer dans notre aventure.**

## Le Poste :

- Assistant(e) Service Support Clients H/F
- Zone : Colomiers Perget (déplacements éventuels en Haute-Garonne) – TER liO – Bus Linéo 2
- Alternance
- Rattaché(e) à la Direction Service client
- Démarrage dès que possible
- Bonne connaissance et utilisation des NTIC, Pack Office (maîtrise d'Excel indispensable)
- Niveau étude : Bac+3
- Rémunération suivant barèmes légaux en vigueur

## Contact :

- **Entreprise** : Telegrafik – Services connectés intergénérationnels [www.telegrafik.fr](http://www.telegrafik.fr)
- **Lieu** : Colomiers (31) - Perget
- **Contact** : Anne-Cécile ANDRE – [anne-cecile.andre@telegrafik.eu](mailto:anne-cecile.andre@telegrafik.eu) – 05 82 95 50 52