

## TECHNICIEN SUPPORT CLIENT - H/F

CDI - Lieux de travail : Crolles (38) – **Déplacements à prévoir** - Démarrage et/ou durée : ASAP

Réf offre : 2019-TECHSUPP-CGN

Dans un monde connecté, Adeunis conçoit, fabrique et commercialise des capteurs et des solutions sans fil au service de la performance opérationnelle des professionnels. Le Groupe Adeunis se compose de deux activités, chacune incarnée par une marque : la marque adeunis® & la marque Vokkero®.

• **adeunis®, l'expert des solutions IoT (Industrial Internet of Things) dédiées aux secteurs d'activités du smart building (bâtiment connecté) et de l'optimisation des processus dans l'industrie.**

Sa mission : garantir la chaîne complète de l'information, des capteurs jusqu'au transfert de la donnée à l'application de ses clients.

• **Vokkero®, le référent en systèmes de communication pour équipes mobiles, dans le sport, l'industrie et les services.**

Sa mission : contribuer à améliorer les prises de décision, dans des milieux où la communication d'équipe est la clé du succès.

Fort d'une approche technologique agnostique reconnue depuis près de 20 ans, d'une véritable dimension industrielle avec plusieurs millions de produits déjà mis sur le marché, Adeunis offre des solutions adaptées à tous les besoins.

Adeunis compte 62 collaborateurs sur 2 sites en France (près de Grenoble) et aux États-Unis. En 2017/2018, la société, qualifiée « Entreprise Innovante » par Bpifrance, a réalisé un chiffre d'affaires de près de 11 M€ et investit près de 20% de ses ressources en Recherche et Développement.

Implantée sur Crolles (38), dans un cadre de travail privilégié au pied des montagnes et des nombreux lacs Alpains, tout en étant proche de Grenoble et son centre-ville.

### Missions :

**Sous la responsabilité du Responsable du Service Support Client, vous serez en charge d'assurer le support client et répondre aux problématiques liées à l'utilisation des produits Vokkero. Vous diagnostiquez et apportez des solutions aux différentes demandes des clients internes et externes. A ce titre, vous pouvez intervenir sur des domaines aussi bien techniques que fonctionnels. Vous êtes reconnu pour votre orientation « Satisfaction client ».**

En tant que Technicien Support Client vos missions seront les suivantes :

### Mission support interne – 60 à 70%

Ces missions sont effectuées sur le site de Crolles au service support client Vokkero en horaire de bureau.

- Gestion de prêt produit
- Support clients
- Dépannage/Maintenance produits
- Validation produits

### Mission support externe – 30 à 40%

Ces missions seront effectuées sur le site du client ou le site d'installation des produits. Le périmètre d'intervention est mondial. Ce poste demande donc une disponibilité fréquente pour des voyages d'un à quelques jours à l'étranger.

- Formation clients
- Support avant-vente
- Support après-vente

**Formation & expériences :**

- De formation Technique BAC+2 (BTS, DUT Electronique)
- Expérience dans un support SAV (> 2 ans)
- Permis B

Savoirs faire	Savoirs être
Diagnostic de pannes ou d'anomalie pour apporter les corrections nécessaires	Forte autonomie
Outils de gestion des incidents	Esprit d'initiative
Capacités d'analyse des besoins clients et proposition de solutions dédiées	A l'écoute
Techniques de prise d'appel	Bonne gestion du stress
Maitrise des outils bureautique	Bon communicant
Bonnes capacités rédactionnelles et orales	Orientation client
Bilingue anglais professionnel	

**Poste :**

CDI  
Cadre - Région grenobloise  
Déplacements fréquents (France et Europe)

**Vous vous sentez de relever ce challenge ? Vous vous reconnaissez dans ces missions ?**

**Faites-nous parvenir votre CV par mail à : [jobs@adeunis-rf.com](mailto:jobs@adeunis-rf.com)**