

TECHNICIEN D'ASSISTANCE TECHNIQUE (H/F)

La **société ALPI**, leader dans son domaine, est spécialisée dans l'édition de logiciels à l'usage des sociétés d'ingénierie et des installateurs dans le domaine des installations électriques. La présence, dans ses logiciels, de données techniques multi-fabricant, constitue une des clés de son succès, en France et à l'International où ALPI accélère son développement.

ALPI recherche pour son Service Prestations au sein de la Direction Technique, un **Technicien d'assistance technique**.

✓ **Missions :**

Dans le cadre du développement de nos activités de services et par ses tâches variées il sera également amené à réaliser des tests, des formations, des prestations d'assistance et d'accompagnement pour le compte d'autres services du groupe ALPI.

Mission principale : **Assistant Technique au service Prestation France et Export (en Anglais et en Français)**

- En relation permanente avec la clientèle, il répond techniquement aux clients ALPI et à leurs demandes, et pour le compte des différents services, afin d'en assumer les missions de support technique tout en respectant les délais et le niveau de qualité attendu par la direction
- Il intervient en tant qu'expert sur les logiciels les métiers de l'électricité, de schématique dans ses domaines de compétences afin d'apporter les conseils et les réponses aux clients.
- Il recherche systématiquement à résoudre les problématiques et alerte son chef de service (sur les anomalies) qui en informera la Direction Technique.
- Il participera activement à la mise à niveau de ses collaborateurs, aux corrections de logiciels et méthodes, à l'amélioration des procédures.
- Il procède à l'analyse technique de défaillance des logiciels ou services, et en établit les rapports correspondants.
- Il actualise le CRM, les bases de questions réponses, de connaissances et de solutions techniques.

Mission secondaire : **Services**

- Il participe aux tests jusqu'à l'acceptation des logiciels
- Il réalise et aide à la réalisation de prestation en collaboration avec les services concernés.
- Il assure la Réception des appels téléphonique, des mails et création des tickets sur l'outil CRM (Pikadelli).
- Il participe à l'amélioration continue du fonctionnement du SAV.

✓ **Profil / Formation :**

- Formation BTS/DUT Electrotechnique (ou équivalent)
- Connaissances de la norme C15-100
- Expérience souhaitée comme projeteur en BE Electricité

✓ **Qualités requises:**

- Excellente expression (orale et écrite)
- Aisance relationnelle, très bon communicant
- Bonne maîtrise de l'Anglais exigée : **Parlé / Lu / Ecrit**

✓ **Conditions d'engagement :**

- Contrat de travail : CDI
- Lieu de travail : Colombes (Hauts de Seine)
- Date de démarrage : le plus tôt possible

Contact : Mme Christelle FANET : c.fanet@alpi.fr