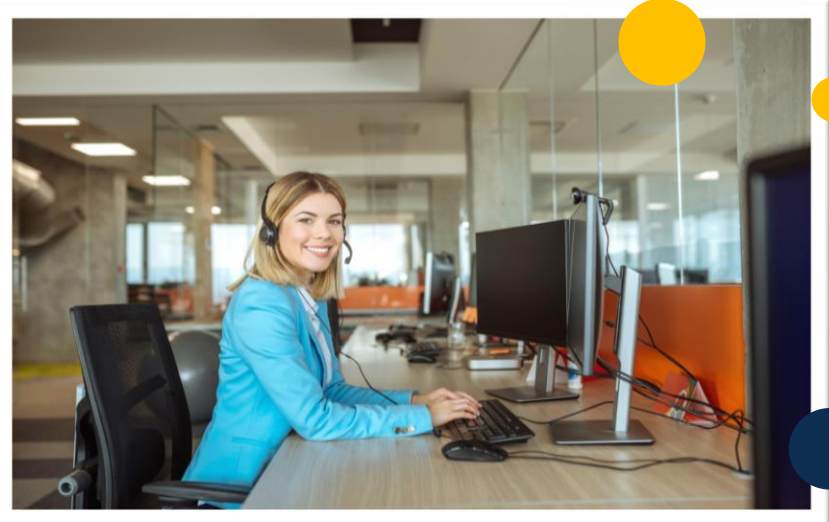
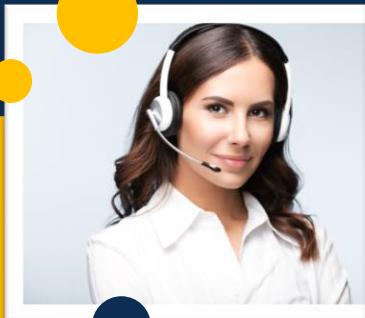


**NOUS  
EMBAUCHONS!**

# Agent De Support Technique

Trizma est un fournisseur dynamique de services de processus d'affaires, operant en Europe du Sud-Est, offrant a ses clients internationaux la generation prochaine de services d'externalisation.

ACCELERATION AU- DELA est notre approche de l'impartition dans le cadre de laquelle nous comprenons les activites de nos clients et les besoins des utilisateurs finaux, nous EVOLUONS le processus et les modeles operationels et nous ACCELERONS ensemble pour maximiser le plein potentiel commercial. Nous faisons tout cela en synergie, ce qui nous permet d'offrir une experience client unique au fil du temps.



## Résumé de la position

Agent de support technique travaille dans un environnement professionnel très dynamique, multilingue et environnement commercial orienté vers le client.. La première responsabilité de HDA consiste à gérer le support technique de première classe, avec l'utilisateur ayant besoin d'attention. À l'aide de solutions connues documentées dans les bases de connaissances, le HDA collabore avec les clients pour résoudre des problèmes techniques à distance, qu'il s'agisse de procédures, de logiciels, de matériel ou d'opérations.

## **Principaux domaines de responsabilité:**

- La responsabilité première des postes consistera à veiller à ce que les défaillances des clients soient résolues de manière à obtenir le respect des contrats de niveau de service (SLA) et la satisfaction du client; Résout les problèmes non documentés.
- Répartit la charge de travail, forme les nouveaux employés et fournit des informations en retour pour amélioration; Agit en tant que chef d'équipe sur les territoires géographiques critiques, nécessitant le plus haut niveau de compétences et d'expérience pour respecter les niveaux de service critiques de SLA.
- Le poste nécessite une compréhension des opérations du Centre de Service Géré et une solide compréhension de tous les outils de support du CSG.
- Responsable de la compréhension des processus de bout en bout qui sous-tendent un service clientèle de qualité; Effectuer des audits de service

## **Profil du candidat et qualifications:**

- Parler et écrire couramment le français et l'anglais
- Niveau de connaissance avancé de Microsoft Windows
- Excellentes compétences en communication à tous les niveaux, y compris une excellente capacité d'écoute
- Posséder de solides compétences en service à la clientèle et être capable de travailler dans un environnement d'équipe dynamique
- Compétences avancées en résolution de problèmes et en dépannage
- Capacité de travailler selon un horaire flexible (soir / les week-end); Capacité à travailler dans un environnement multitâche à rythme rapide
- Non condamné ou en cours de condamnation

## **Nous offrons:**

- Opportunité d'emploi à long terme pour les candidats les plus performants
- Fournir des services pour une compagnie multinationale
- Position dynamique et responsable
- Possibilité de développement professionnel et personnel
- Possibilité d'avancement
- Formation payee