

Technicien(ne) SAV

Paragon ID est un champion des solutions d'identification dédiées aux marchés de l'e.ID, du Transport & Smart Cities, de la Traçabilité & Protection des marques et du paiement.

Nous offrons une large gamme de solutions, embarquées dans tous les types de supports (Passeport, Documents d'identité, Tickets & Etiquettes intelligentes, Smart Cards, Smartphones, Cartes bancaires). S'appuyant sur plus de 600 collaborateurs à travers le monde, Paragon ID dispose d'une base industrielle forte, avec des usines à proximité de ses clients mondiaux.

Nous recrutons, dans le cadre d'une création de poste, un(e) technicien(ne) SAV.

Mission principale

- Configurer, organiser la livraison, et assurer le SAV des produits déployés chez les clients
- Assurer la satisfaction du client dans le respect des intérêts & objectifs de la société
- Participer à l'évolution technique du produit en collaboration avec les équipes R&D et commerciales

Activités

- SAV
 - Assistance aux utilisateurs des systèmes déployés par PARAGON ID
 - Prise en compte et suivi des enregistrements réalisés par les clients sur l'outil de suivi des incidents
 - Communication, suivi et relance des entités internes et externes en charge de la résolution des incidents.
 - Communication sur les évolutions des produits PARAGON ID auprès des clients
 - Etablissement et Mise à jour des indicateurs de performance
- TESTS & RECETTES & DEPLOIEMENT
 - Participation à la préparation des différentes phases de recette usine : préparation environnement de test (moyens matériels et logiciels), écriture des scénarii de tests
 - Initialisation hardware
 - Participation aux recettes usine avec le client
 - Formation des clients à l'utilisation des systèmes développés par PARAGON ID
- Administration des Ventes
 - Traitement et Suivi des commandes, communication délais de livraison
 - Suivi et Facturation des différents contrats de maintenance
 - Suivi du respect des engagements contractuels de PARAGON ID
 - S'assurer de l'existence des exécutables pour le traitement de la commande
- SUPPLY CHAIN
 - Assurer la planification des livraisons en relation avec les fournisseurs
 - Assurer le suivi de la gestion du stock en collaboration avec le magasin
 - Traitement des OF et des PO pour les commandes à livrer
 - Participe à la mesure de la performance des fournisseurs

Compétences

- Très bonne communication orale et écrite
- Expérience / Appétence technologie (hardware et software)
- Expérience en test informatique (préparation, réalisation, rédaction de rapport) fortement appréciée
- Maîtrise des outils informatiques Word, Excel, Outlook et aisance avec l'outil informatique en général

PARAGON ID

- Expérience ERP (CERM) et outil de ticketing serait un plus
- Anglais parlé lu et écrit