Support Technique SAV - Diagnostic Critique B2B

Soucieu en Jarrest · Plus de 10 ans d'expérience · Réf. 2609250921

Ma recherche

Contrat recherché : Tout contrat
Zone : Toute la France
Mobilité : sur toute la france
Rémunération : a étudier
Secteur : Batiment

Formations

12/2002 — Bac +2
BTS Informatique industrielle
12/1999 — Bac
BAC STI Génie électronique
12/1997 — CAP
BEP Audiovisuel
Bac +2 — TMG
Formation administrateur réseau en alternance

Expériences professionnelles

01/2023 - 03/2026 — Service Manager - Responsable SAV Monde

Responsable SAV Monde pour la gamme de produit Fiber (OTDR, Sensing, Dispersion). Management opérationnel d'une équipe de 8 personnes (KPI, SLA). Encadrement et support des partenaires SAV, suivi pièces détachées, rédaction de process, aide à la résolution de problèmes techniques. Gestion des escalades qualités et actions correctives. Service planning (introduction, suivi, fin de vie des produits) en collaboration avec Supply Chain, R&D, Marketing. Pilotage financier du SAV, maîtrise des stocks, budgétisation, audits comptables, process import/export. Recrutement et intégration des équipes techniques et support administratif. Mise en place d'une base de connaissance locale sous MediaWiki.

01/2014 - 12/2023 — Pilote Qualité des Installations & Service

Responsable local du déploiement, de l'exploitation et de la maintenance des réseaux mobiles et fibre du groupe Iliad/Free. Management opérationnel de 20 techniciens itinérants sur la région Rhône Alpes. Animation de réunions d'équipe, réalisation d'audits sécurité. Développement des compétences et accompagnement technique des équipes terrain. Suivi et analyse des KPI. Recrutement et mise en place d'équipes dédiées au raccordement PON/P2P D3. Coordination des prestataires : planification opérationnelle et reporting financier.

01/2008 - 12/2014 — Technicien responsable de secteur

Installation des équipements et mise en réseau (BTS, DSLAM, OLT, Switch, Routeur, Serveurs…). Maintenance sur équipements actifs & passifs (xDSL, 3G/4G/5G, PON, P2P, back haul, Data Center). Installation et maintenance d'ateliers énergie 230 /V/48 /V /DC, onduleurs, redresseurs, batteries, groupe électrogène. Maîtrise de l'OTDR pour le déploiement et le dépannage des liaisons optiques.

02/2006 - 07/2006 — Chargé de Relation Clients & Support Hotline

Diagnostic technique à distance et gestion de l'insatisfaction des abonnés. Développement d'une approche pédagogique pour la résolution de problème.

01/2006 - 12/2008 — Technicien Télécom Itinérant Expert

Expert en infrastructures télécoms (ADSL/boucle locale) et installations clients. Gestion des litiges techniques (expertises contradictoires) avec l'opérateur historique France Telecom.

01/2002 - 12/2004 — Bar Manager / Superviseur

Management d'équipes et gestion de la relation client en environnement international (Angleterre / Espagne). Pratique courante de l'anglais.

Langues

Anglais (courant)

Atouts

Management d'équipe, Pilotage SLA/KPI, Satisfaction B2B, Gestion des litiges, Suivi budgétaire, Amélioration continue, Leadership, Capacité à résoudre les problèmes sous pression, Prise de décision, Aisance relationnelle B2B, Sens de la négociation, Communication transversale, Sens de l'écoute, Résilience

Loisirs

Cuisine du monde, Jardinage, Bricolage, Domotique, Mécanique, Nautisme (Permis côtier & fluvial), Randonnée, Badminton

Fiche anonyme — l'identité et les coordonnées du candidat sont communiquées aux recruteurs qui en font la demande sur pmebtp.com.