



<b>Fonction</b>	<b>Technicien SAV</b>
<b>Equipe</b>	Activelook
<b>DATE</b>	Avril 2022

MICROOLED, société à taille humaine basée sur le campus d'innovation Minatec à Grenoble conçoit, fabrique et commercialise des écrans miniatures OLED à haute résolution et très faible consommation d'énergie pour les applications mobiles proches de l'œil. Grâce à sa technologie exclusive, et aux caractéristiques uniques de ses composants, Microoled adresse aussi bien les marchés de la Défense, du Médical et du Grand Public.

Pour soutenir la croissance de l'activité lunettes connectées ([www.activelook.net](http://www.activelook.net)), et partager notre engagement vis-à-vis de nos clients, nous recherchons un Technicien SAV

Vous êtes passionné de nouvelles technologies ?

Vous souhaitez rejoindre une entreprise pionnière dans la conception de lunettes connectées Activelook

Rejoignez-nous !

#### MISSION

En tant que Technicien SAV, préalablement formé à nos produits et à leur utilisation, vous garantissez la satisfaction du client par un accompagnement sur la prise en main de nos lunettes, la correction de défauts, dysfonctionnements ou pannes.

- Vous réceptionnez les appels téléphoniques, les emails ou les messages reçues via notre site web ou l'application activelook
- Vous identifiez et analysez les raisons d'un dysfonctionnement ou d'une panne
- Vous accompagnez le client dans la résolution de problèmes dits de premier niveau liés à l'utilisation du produit
- Vous organisez le retour du produit lorsqu'il s'agit d'un problème lié aux composants et effectuez les premiers niveaux de réparations ou changement de pièces.
- Vous effectuez le suivi de opérations de SAV : répertorier le nombre d'appels, de retour de produits, la nature des pannes détectées, les délais moyens de réponse...
- Vous assurez un reporting auprès de nos équipes développement, industrialisation, production sur les défauts constatés dans un souci d'amélioration continue
- Vous participez au développement du service SAV : processus, flux, outils, FAQ...
- Vous serez à terme le relai de notre Service SAV basé aux USA
- Vous pilotez les tests de régression.

#### PROFIL

Issu d'une formation Bac + 2 avec une 1<sup>ère</sup> expérience réussie dans un domaine similaire

Vous avez des connaissances en programmation et une bonne compréhension des logiciels applicatifs (mobile).

Vous êtes reconnu(e) pour votre orientation clients « problem solving », votre sens du service, votre dynamisme.

Vous savez être proactif pour fournir dans les temps et avec des données pertinentes la réponse au client.



Vous êtes doté d'un bon esprit d'analyse, d'un excellent relationnel et êtes reconnu pour vos capacités d'écoute, de communication, et votre diplomatie,

Vous maîtrisez parfaitement le français et l'anglais.

Ce poste vous intéresse, n'hésitez pas à envoyer votre candidature à [emmanuelle.arbet@microoled.net](mailto:emmanuelle.arbet@microoled.net)