

Offre d'emploi

Spécialiste Support Technique

Qualité et fiabilité sont l'ADN des produits, logiciels et services des entités du groupe DIGIGRAM depuis 40 ans. Digigram a toujours innové en appliquant les technologies du monde de l'IT aux métiers exigeant de l'Audio professionnel. Avec 60 collaborateurs, nous réalisons 80% de notre activité à l'export depuis notre siège à Montbonnot-Saint-Martin (38) et l'appui de nos filiales à Singapour et aux États-Unis.

Nous créons un poste de **Spécialiste Support Technique** pour renforcer notre équipe. Vos principales missions seront :

Engagement Client :

- Être le premier point de contact pour les demandes des clients sur les différents canaux.
- Garantir un suivi attentif des demandes des clients, en veillant à ce que chaque interaction reflète notre engagement envers leur satisfaction.
- Assurer des installations et des démonstrations pour garantir une expérience client optimale (visio si besoin).
- Rédiger des ressources utiles telles que des FAQs pour aider les clients à résoudre rapidement leurs problèmes.

Support Produits :

- Identifier et signaler les tendances et les problèmes récurrents, contribuant ainsi à l'amélioration continue de nos produits.
- Participer activement au développement de processus et à l'automatisation pour optimiser l'efficacité opérationnelle.
- Devenir un expert interne et contribuer à la communication des mises à jour et des nouvelles fonctionnalités (webinar, release note).
- Participer à l'élaboration de la roadmap produit et effectuer du testing avant la release de nouvelles fonctionnalités.
- Contribuer à l'optimisation de nos process de support, en rendant l'accès plus intuitif et autonome.

Au-delà des activités mentionnées ci-dessus, des rôles ou missions transverses propres à l'organisation peuvent être confiés comme des tests fonctionnels.

Nous recherchons notre futur collègue, elle ou il partage nos valeurs, souhaite s'investir dans une PME en développement, a encore envie d'apprendre, aime transmettre et partager, nous attendons à minima les connaissances et savoir-être suivantes :

- Connaissances de base des technologies Audio (acquisition, transport, processing)
- Connaissances de base en Réseaux
- Connaissances des environnements Windows et Linux

Digigram Digital

Siège social / Headquarters

Inovallée | 82, Allée Galilée | 38330 Montbonnot Saint-Martin | France
Tel: +33 (0)4 76 52 47 47 | Fax: +33 (0)4 76 52 18 44 | info@digigram.com

Service commercial / Sales department

Europe, Middle East, Africa, Americas | Tel: +33 (0)4 76 52 55 01 | Fax: +33 (0)4 76 52 53 07 | sales@digigram.com

www.digigram.com

- Expérience souhaitée en support technique
- Gout pour communiquer avec les clients
- Aimer résoudre des problèmes
- Français et Anglais écrit et oral impératifs
- Curieux(se), touche-à-tout, avec un goût pour les challenges

Nous réalisons plus de 80% de notre activité à l'international et notre équipe est multiculturelle. Cherry on the cake, nous bénéficions d'un environnement exceptionnel et nous adorons le partager :

- une ambiance sereine basée sur la confiance,
- l'envie d'apprendre et le droit à l'erreur,
- un espace détente face à la montagne que tous nos visiteurs nous envient,
- des pauses déjeuner sportives ou tranquilles entre collègues : fitness, vélo, course à pied, natation, squash, padel et même ski de fond parfois !

Écrivez-nous à balon@digigram.com en nous expliquant pourquoi vous souhaitez nous rejoindre et pourquoi vous êtes LA personne que nous recherchons !
Nous avons hâte de recevoir votre candidature.

Digigram Digital

Siège social / Headquarters

Inovallée | 82, Allée Galilée | 38330 Montbonnot Saint-Martin | France
Tel: +33 (0)4 76 52 47 47 | Fax: +33 (0)4 76 52 18 44 | info@digigram.com

Service commercial / Sales department

Europe, Middle East, Africa, Americas | Tel: +33 (0)4 76 52 55 01 | Fax: +33 (0)4 76 52 53 07 | sales@digigram.com

www.digigram.com