

ASSISTANT CONDUITE D'ACTIVITE H/F – AGENCE DE SAINTES (17)

Type d'offre : **Assistant conduite d'activité**

Entreprise : **SMT**

Lieux d'interventions : **Saintes (17)**

Type de contrat : **CDI**

Activités :

Le Groupe SMT, installateur de réseaux et télécoms recherche un(e) assistant(e) conduite d'activité, pour son agence de Saintes (17).

Missions :

Pour cela, vous serez en charge :

Accueil téléphonique :

- Vous êtes le point d'entrée technique des clients, techniciens et des sous-traitants
- Vous qualifiez les appels par traitement immédiat ou accompagnement vers la planification.
- Vous traitez l'appel des techniciens pour une demande d'activité supplémentaire ou une demande de renfort.
- Vous assurez le traitement des demandes de réorientation en vous aidant du script
- Vous qualifiez la demande et en décidez la validation ou non
- Vous gérez les appels pour réinterventions (dossiers re-gérés en interne).

Planification :

- Vous gérez et optimisez le plan de charge des équipes d'intervention en fonction des compétences, des rendez-vous clients, des règles concernant la sécurité des interventions, des critères d'engagements contractuels
- Vous pilotez les interventions par les délais en relation constante avec les techniciens
- Vous reprogrammez les interventions, reprenez les rendez-vous et vous en informez le client (ou son représentant)
- Vous alertez les "garants" ou le responsable de groupe en cas de difficulté
- Vous filtrez les signalisations par regroupement ou annulation d'ordres de travaux
- Vous lancez des tests et vous les interprétez pour qualification

Profil :

- Vous êtes à l'aise avec les outils informatiques.
- Vous possédez impérativement le Permis B.

Une connaissance de PRAXEDO et GESICA serait un plus.

A compétences égales, postes ouverts aux travailleurs handicapés.

Base de rémunération : selon profil.