

## Recherche un(e)

### RESPONSABLE **SUPPORT** (H/F)

#### QUI NOUS SOMMES :

KEYPROD est la filiale de JPB SYSTEME, une des PME françaises connaissant la plus forte croissance dans le secteur aéronautique depuis bientôt plus de 10 ans. Dans un esprit de start-up, et avec nos bases aux US et en Pologne, nous avons construit une société industrielle innovante et tournée vers l'international, reconnue comme une vitrine de l'industrie du futur. Nous avons depuis 3 ans développé en interne l'ensemble des briques technologiques Hardware et Software nous ayant permis de construire une usine 4.0 unique au monde. Nous avons baptisé ce projet KEYPROD. L'heure est venue de rendre KEYPROD accessible au monde entier pour accélérer de manière simple et intuitive la modernisation des outils de production.

#### NOTRE RECHERCHE :

Pour toi support rime avec écoute et action, alors tu es fait pour rejoindre nos équipes. Notre solution a besoin d'une personne rigoureuse qui saura apporter soutien et solution aux problématiques de nos clients. Mais pas que ! Nous attendons de toi que tu puisses nous aider à toujours mieux orienter nos clients vers les bonnes informations en identifiant celles qui manquent et celles qu'il faut améliorer.

- Résoudre des problématiques client : **oui**,
- Donner du sens à tes actions : **double oui !**

L'équipe se compose de toi, notre responsable, et d'un technicien support, et évoluera avec la croissance de la start-up et le nombre de clients.

**Siège social** : 66 avenue des Champs-Élysées - 75008 Paris - FRANCE

## MISSIONS :

Tu auras pour mission de récupérer un système existant, de l'améliorer, le perfectionner et surtout de l'exploiter avec les forces en présences. A terme l'équipe devra s'etoffer et tu auras à charge de créer et gérer cette équipe en devenir !

Tes missions seront variées :

- Mettre en place le support client niveau 1 et 2, et s'assurer de la coordination avec les équipes d'experts techniques pour le support niveau 3.
- Mettre en place les processus de support avec l'aide de l'équipe de manière à accompagner le lancement du produit sur les 20 premiers clients.
- Proposer un plan d'accompagnement de la croissance, sur la base des retours clients et des axes d'amélioration définis.
- Prendre en compte la gestion des priorités selon le niveau de gravité exprimé et validé.
- Manager et Animer l'équipe support
- Participer avec son équipe à l'effort de tests de réception des nouvelles fonctionnalités du produit.
- Améliorer la réactivité et la qualité du support en documentant les tickets et la productivité de l'équipe en améliorant les processus de support.
- Participer aux projets d'amélioration de la solution, selon les sollicitations de la Direction ou du CTO
- Piloter la gestion des tickets :
  - Etudier et attribuer les tickets selon le niveau de gravité exprimé par le client et validé par les équipes d'analyse
  - Participer au traitement des tickets
  - Alimenter la base de connaissance, afin de pouvoir mettre en œuvre un support en ligne.
- Participer aux tests de réception des nouvelles fonctionnalités

## COMPETENCES :

Attiré par l'univers « start-up », où tu vas pouvoir contribuer à créer ton poste et à accompagner une croissance au sein d'une équipe dynamique, tu disposes des qualités suivantes :

- Sens de l'organisation et de la gestion des priorités
- Véritable sens du client, avec la réactivité qui va avec
- Capacité d'analyse, de synthèse et réactivité
- Sens de l'engagement
- Résistance au stress
- Capacité à manager efficacement une équipe
- Créatif pour résoudre les problèmes complexes
- Excellent esprit d'équipe

## PROFIL :

- Formation : BAC + 5, Marketing, commerce, web
- Expérience : 5 ans au sein d'un service support
- Une expérience Technique ou industrielle serait un plus

**SALAIRE :** Salaire entre 40 000€ et 45 000€ brut selon expérience

**CONTRAT :** CDI à temps plein

**STATUT :** Cadre

**LOCALISATION :** 77950 Montereau sur le Jard (proche Melun), ou Paris (75)

Pour plus d'informations, n'hésitez pas à visiter notre site web :

<http://www.keyprod.com>

Pour postuler à cette offre, merci d'adresser votre CV :

[jeveuxcejob@keyprod.com](mailto:jeveuxcejob@keyprod.com)