

## **OFFRE D'EMPLOI**

### **TECHNICIEN(NE) SUPPORT HOTLINE**

#### **NOUS...**

Depuis plus de 40 ans, **SMAG-X** conçoit et fabrique des équipements dédiés à l'industrie des arts graphiques et de l'étiquette. Spécialistes de la finition, de l'inspection et de la transformation, nous apportons des solutions fiables et performantes qui accompagnent nos clients dans l'évolution de leurs marchés.

Nos machines ne sont pas de simples outils : elles sont de véritables leviers stratégiques pour nos clients. En participant directement à la valorisation des supports imprimés et à l'optimisation des procédés de production, elles contribuent à la pérennité de leur entreprise. C'est pourquoi elles se doivent d'être fiables, performantes et innovantes. Grâce à une écoute attentive et à un savoir-faire reconnu, nous développons des solutions adaptées aux besoins de chaque client.

Installés en France et présents à l'international à travers un réseau de partenaires, nous mettons un point d'honneur à allier innovation, technicité et proximité. Cette dynamique nous permet de répondre avec agilité aux exigences d'un secteur en constante mutation.

Chez **SMAG-X**, nos équipes sont notre plus grande richesse. Leur expertise, leur engagement et leur passion pour le métier nous permettent de poursuivre un objectif commun : offrir à nos clients des solutions durables, innovantes et créatrices de valeur.

#### **NOTRE OFFRE...**

Pour accompagner notre développement, nous recherchons pour notre usine de production SMAG-X un(e) :

### **TECHNICIEN(NE) SUPPORT HOTLINE**

Vos principales missions seront :

- Recevoir, qualifier et traiter les demandes clients,
- Diagnostiquer les dysfonctionnements techniques,
- Proposer et définir la solution adaptée ou remonter au service concerné,
- Guider l'utilisateur dans l'application des solutions,
- Suivre l'évolution des tickets jusqu'à la résolution,
- Suivre les indicateurs de performance de l'activité.

Vous contribuerez également à la mise en place d'une base de données de retour sur expériences et à l'enrichir régulièrement.

## **VOUS...**

Issu(e) d'une formation Bac+2 à Bac+5 en électrotechnique, automatisme ou ingénierie industrielle, vous disposez idéalement d'une première expérience réussie dans l'assistance aux utilisateurs et la résolution de dysfonctionnement technique.

Votre sens de l'écoute, votre exigence et votre capacité à hiérarchiser les priorités vous permettront d'assurer une prise en charge fiable et efficace des demandes, en garantissant la qualité du service rendu et la continuité de fonctionnement des outils utilisés par nos clients.

Enfin, votre réactivité, votre sens du relationnel et votre engagement seront des atouts essentiels pour une collaboration fluide avec les utilisateurs, les équipes internes et nos partenaires externes. Vous contribuerez ainsi pleinement à porter les ambitions de SMAG-X.

### **Conditions et avantages :**

- Poste basé à Savigny-sur-Orge (91),
- Durée de travail : 36,5h par semaine,
- Rémunération : salaire de base selon profil et expérience,
- Autres avantages : tickets restaurant, dispositif d'intéressement, mutuelle et prévoyance prises en charge à 100%.

***Vous souhaitez être un acteur/actrice majeur(e) dans nos projets de conquête, et relever des défis audacieux...***

***Venez rejoindre SMAG-X !!!***

Merci d'envoyer votre CV accompagné d'une lettre de motivation à :

**rh@smag-x.com**  
**REF : SMAG-X/S1/202511**