Ingénieur·e Support
en génie électrique et objets connectés (H/F)
Entreprise innovante à impact

Vous souhaitez contribuer au développement d'une entreprise à la pointe de l'innovation dans un secteur porteur de sens et au cœur d'une équipe dynamique ?

Smart Impulse cherche un.e Ingénieur·e support client en génie électrique et objets connectés pour contribuer au déroulement optimal du déploiement et du suivi du bon fonctionnement de sa solution nouvelle génération de mesure des consommations électriques.

MISSION

Rattaché.e au Directeur Support et Structuration Technique et au sein d'une équipe de 7 personnes, vous aurez une mission multi-tâches à la croisée entre la relation client, les compétences techniques et de problem solving :

Support client et troubleshooting technique :

- Vous êtes l'ambassadeur de notre accompagnement technique, à ce titre vous êtes le premier point de contact de nos clients et installateurs sur les sujets techniques
- Vous répondez aux demandes client, identifiez leurs besoins et proposez des solutions avec l'aide de nos standards de troubleshooting
- Vous escaladez les sujets de niveau 2 à nos experts techniques et prenez part au plan de résolution

Dimensionnement de la solution technique :

- Vous contribuez au dimensionnement technique de notre solution pour répondre au besoin client en lien avec nos experts techniques
- Vous participez à produire les éléments techniques utiles à notre équipe commerciale pour nos offres clients

Support à l'installation :

- Vous intervenez pour configurer notre solution de façon spécifique et la tester pour certains besoins clients hors standard
- Vous aidez à la coordination d'interventions sur site client de nos partenaires installateurs et à la rédaction des ordres de missions et autres documents associés
- Vous documentez et validez que les installations réalisées par nos clients ou partenaires installateurs sont conformes pour assurer la qualité des données mesurées par nos solutions et si besoin vous les accompagnez pour les corriger

Suivi du parc de capteurs installés :

- Vous suivez les indicateurs de fonctionnement des capteurs sur nos outils de monitoring
- Vous effectuez un diagnostic précis lors de la détection d'anomalies
- Vous réalisez si nécessaire des opérations de prise en main ou de réparation à distance
- Vous informez nos clients des anomalies détectées et les accompagnez dans la résolution de ces problèmes
- Vous coordonnez si besoin l'envoi et la mise en œuvre de matériel de remplacement
- Vous suivez les retours de matériel de nos clients et participez à nos tests de diagnostic pour réintégrer du matériel en stock

Amélioration continue :

- Vous êtes force de proposition pour améliorer nos processus, nos outils et notre expérience client

PERSPECTIVES D'EVOLUTION

Une fois les différentes dimensions du poste maîtrisées, vous pourrez évoluer en responsabilité et en expertise au sein de l'équipe en tant qu'Ingénieur.e Etudes.

ENTREPRISE

Smart Impulse est une entreprise innovante en croissance rapide, fondée en 2011 par des ingénieurs de l'Ecole Centrale Paris, qui ambitionne de révolutionner le monde de la gestion de l'Énergie dans les bâtiments.

Smart Impulse a développé un compteur électrique qui identifie la consommation de chaque type d'appareils dans un bâtiment. Ces informations servent ensuite aux gestionnaires de bâtiments pour identifier les leviers d'économies

d'énergie. Smart Impulse est aujourd'hui une équipe jeune et dynamique de 60 personnes. Nos locaux sont situés au Cargo dans le 19ème arrondissement.

Plus d'informations sur www.smart-impulse.com.

CONDITIONS

CDI, début dès que possible. Rémunération selon profil, fixe/variable, mutuelle, titres restaurant.

PROFIL RECHERCHÉ

Formation :
Formation de bac +5 spécialisée en Génie Électrique, Réseaux et Electrotechnique (Master, Ecole d'Ingénieur).

Savoir-faire :

- Génie électrique et électrotechnique : lecture de schémas électriques basse tension, et maîtrise des grandeurs électriques, connaissance des principaux appareils électriques
- Réseaux de communication : IoT, réseaux IP, WiFi, 3G/4G
- Problem solving : analyse d'incidents techniques et accompagnement à sa résolution
- Méthode et organisation : fonctionnement multi-tâche
- Relation client : aisance à la communication orale et dans l'expression écrite en Français et en Anglais
- Outils : familiarité avec la suite office (excel, word, power point)

Savoir-être :

- Autonome, rigoureux.se et professionnel.le, vous avez l'attention du travail bien fait
- Vous aimez travailler en équipe et avez un très bon relationnel avec un état d'esprit positif et enthousiaste
- Vous êtes à l'écoute pour bien comprendre les attentes des clients et vous vous attachez à trouver des réponses à leurs besoins en étant proactif.ve

Si vous vous reconnaissez, contactez-nous pour rejoindre l'aventure !

CONTACT

Pour répondre à cette offre, merci d'envoyer un e-mail à talents-tech@smart-impulse.com en joignant un CV et une lettre de motivation et vos éventuelles questions.