



**UBI**  
SOLUTIONS



# Technicien(ne) Support – Niveau 1 (H/F)

Lieu de Travail : Gennevilliers (92230)  
Type de Contrat : CDI  
Département : Service Clients

[WWW.UBISOLUTIONS.NET](http://WWW.UBISOLUTIONS.NET)

# A propos d'UBI Solutions

Ubi Solutions est convaincu que la compétitivité des entreprises ne dépend pas que des coûts des matières premières et des ressources humaines. La technologie est un accélérateur de croissance et Ubi Solutions permet aux entreprises de se l'approprier. Grâce à notre expertise en traçabilité, nous transformons toutes les opérations d'une entreprise en données afin de pouvoir les optimiser.

Chez Ubi Solutions, nous sommes à la pointe de l'innovation technologique, transformant la manière dont les entreprises gèrent et optimisent leurs opérations grâce à des solutions de traçabilité avancées. En rejoignant notre équipe, vous ferez partie d'une aventure passionnante où chaque jour offre de nouvelles opportunités de créativité et de croissance.

Nos technologies incluant RFID, BLE, tracker GPS, et solutions SaaS, ne sont pas seulement des outils, elles sont le futur des solutions logistiques et de gestion des actifs. Le marché de traçabilité est un marché en pleine expansion, pour lequel nous avons de grandes ambitions. Nous travaillons avec de nombreux acteurs européens leaders de leur secteur.

Vous travaillerez avec une équipe dynamique et diverse, dans un environnement où vos idées seront valorisées et votre développement professionnel sera une priorité. Si vous êtes passionné(e) par l'innovation et souhaitez contribuer à des projets qui ont un impact réel, rejoignez-nous !



# Pourquoi avons-nous besoin de vous ?

Nous recherchons **un(e) Technicien(ne) Support – Niveau 1** pour assurer l'assistance technique auprès de nos clients sur nos solutions de traçabilité (logiciels, étiquettes, lecteurs, etc.).

Vous serez en charge de qualifier et traiter les demandes via notre outil de ticketing, de diagnostiquer les incidents, de les résoudre ou de les transmettre au niveau supérieur si nécessaire.

Vous contribuerez également à la satisfaction client en assurant le suivi des tickets, la mise à jour de la documentation, et à terme, la formation continue des utilisateurs.



## Missions principales

- Assurer le support de niveau 1 pour les utilisateurs finaux sur les solutions de traçabilité déployées (logiciels de gestion de stock, impression d'étiquettes, lecture de codes-barres, etc.).
- Enregistrer, qualifier et prioriser les demandes via l'outil de ticketing (GLPI pour le ticketing entreprise, mais connaître aussi des outils comme Jira et Zendesk, pour certains clients).
- Diagnostiquer les incidents logiciels (erreur d'utilisation, problème de connexion, bugs applicatifs, connexions aux bases de données, erreurs d'imprimante...).
- Fournir une première analyse, résoudre les incidents simples ou les escalader vers le support niveau 2.
- Suivre la résolution des tickets transmis au niveau 2 ou plus, jusqu'à la résolution du problème.
- Suivre les tickets jusqu'à leur clôture et assurer un bon niveau de satisfaction client.
- Participer à la rédaction de procédures de résolution, FAQ, documentation utilisateurs.
- A terme, effectuer les formations continues des clients.
- Suivre l'état des contrats de support (sur Dolibarr) et relancer, le cas échéant, la DAF pour les renouvellements de contrat.

## Compétences requises

- Bonne connaissance des bases des environnements informatiques.
- Maîtrise des outils nécessaire pour la classification, et la documentation des tickets.
- Bonne capacité rédactionnelle en français et en anglais.
- Rigueur dans le suivi de tickets.
- La connaissance de bases de données sera un plus.

## Compétences relationnelles

- Sens du service et de la satisfaction client.
- Esprit d'équipe, communication claire à l'écrit comme à l'oral.
- Réactivité, autonomie, gestion des priorités.
- Maîtrise de l'anglais, écrit et oral.

## Profil recherché

- Bac +2 (BTS SIO, DUT informatique, ou équivalent).
- Une première expérience en support technique est un plus.
- Intérêt pour les technologies de traçabilité/logistique.



### Contactez :

François des Beauvais - Directeur de Pyxo - [francois@pyxo.fr](mailto:francois@pyxo.fr)

Ubi Solutions est engagée en faveur de la diversité, de l'égalité des chances et de l'inclusion. Nous célébrons nos différences car nous sommes convaincus que les qualités visibles et invisibles sont une source de force et d'innovation. Dans le cadre de cet engagement, nous étudions toutes les candidatures sans distinction de : genre, ethnicité, religion, orientation sexuelle, handicap, âge ou toute autre caractéristique protégée par la loi.



**Contactez**

**François des Beauvais**  
Directeur de Pyxo  
[francois@pyxo.fr](mailto:francois@pyxo.fr)

[WWW.UBISOLUTIONS.NET](http://WWW.UBISOLUTIONS.NET)