

Chargé d'exploitation H/F

Le poste pour celles/ceux qui aiment que "tout roule" : SLA tenus, clients rassurés, incidents pilotés, performance suivie.

Un grand compte te ping : "On a une anomalie sur une partie du parc" / "On veut un point sur les SLA" / "On a besoin d'une évolution".

Et là, tu fais ce que tu sais faire : tu qualifies, tu coordonnes, tu fais avancer, tu communique clairement... et tu livres du factuel.

Chez e-Totem, le/la Chargé-e d'Exploitation est le point central entre le client et les équipes internes pour garantir qualité de service, respect des engagements contractuels (SLA) et fluidité du traitement des demandes — tout en faisant progresser l'exploitation

Ta mission (la vraie)

Assurer le suivi opérationnel, administratif et contractuel des clients grands comptes sur les sujets d'exploitation et de maintenance :

- zéro flou sur les demandes,
- des délais tenus (SLA),
- une relation client propre et structurée,
- et des reportings qui parlent.

Ce que tu feras au quotidien

1) Suivi client & gestion admin (le cockpit)

- Centraliser, qualifier et suivre les demandes (incidents, infos, évolutions)
- Garantir le respect des délais de traitement selon les SLA contractuels
- Tenir à jour les dossiers : tickets, historiques, indicateurs, documentation
- Préparer et animer les points de suivi clients + comités de pilotage

2) Coordination interne (le "ça avance")

- Coordonner les équipes internes pour une prise en charge efficace
- Suivre l'avancement des incidents et plans d'actions, relancer les bons interlocuteurs
- Communiquer au client de façon claire, structurée, factuelle sur l'état d'avancement
- Participer aux revues d'incidents et réunions de performance

3) Reporting & amélioration continue (le "on fait mieux demain")

- Produire les reportings réguliers : SLA, indicateurs de performance, volumes d'incidents
- Analyser les données d'exploitation avec les équipes data pour identifier des axes d'amélioration
- Contribuer à l'amélioration continue des processus de suivi client et de gestion des demandes

Chargé d'exploitation H/F

Pourquoi c'est un poste qui donne envie

Parce que tu es au centre du jeu : tu as de l'impact direct sur la satisfaction des grands comptes, la tenue des engagements, et la performance d'exploitation.

Et si tu aimes quand c'est carré, mesurable, utile, tu vas te régaler.

Ce qu'on attend de toi

- Respect des engagements contractuels & SLA
- Qualité de la relation client sur ton périmètre
- Fiabilité du suivi administratif et des reportings

Tu as une autonomie organisée dans la gestion quotidienne, dans le cadre des procédures définies, et tu sais proposer des actions correctives + alerter en cas de situation à risque.

Le profil qu'on cherche

- Expérience significative en suivi client, exploitation, support ou coordination transverse
- Maîtrise des outils de pilotage : CRM, ticketing, tableaux de bord
- Capacité à lire/analyser des indicateurs de performance et des engagements contractuels
- Compréhension d'environnements techniques/industriels (IRVE appréciée)
- Bon niveau d'anglais professionnel

Besoin d'arguments supplémentaires ?

- Rémunération comprise entre 29 et 32K€ brut annuel (incluant une prime de fin d'année calculée sur la base d'un mois de salaire)
- mutuelle prise en charge à 100%
- Tickets restaurant
- Téléphone et ordinateur de fonction

Envoie ton CV + 8 lignes sur :

1. un cas où tu as piloté un sujet SLA / incident / escalade (comment tu as structuré la com' + débloqué la situation),
2. un exemple de reporting ou d'indicateurs que tu suis (et comment tu t'en sers pour améliorer).