Solidement implantée au Grand-Duché de Luxembourg depuis 1945, CEL S.A. a consolidé sa présence sur le marché grâce à sa stratégie d'intégration entre ses différents domaines d'activité : IT & Unified Communications, Security & Building Technologies et Secure & Efficient Electrical Energy.

Afin de faire face à notre croissance, nous recherchons une personne rigoureuse afin de renforcer notre service après-vente (SAV) :

COORDINATEUR DISPATCHING (F/H) – TEMPS PLEIN (40 H/S)

Votre mission :

Le coordinateur dispatching viendra renforcer l'équipe helpdesk, assurer la coordination des activités du service et le suivi des rapports et statistiques. Il devra notamment :

- Assurer la couverture du support technique sur les plages horaires requises.
- Établir, documenter et faire respecter les politiques, procédures et meilleures pratiques du service Dispatching (SLA, processus de ticketing, standards de communication).
- Gérer les incidents de haute priorité ou les plaintes clients/utilisateurs qui sont escalées, en garantissant une communication de crise appropriée.
- Suivre et analyser les indicateurs de performance clés (KPIs) du service Dispatching (temps de réponse, taux de résolution au premier appel, satisfaction utilisateur) en s'appuyant sur les données de ticketing.
- Identifier les causes profondes des problèmes récurrents et mettre en œuvre des plans d'action (formation, documentation, changements d'infrastructure) pour améliorer la qualité et l'efficacité du support.
- Participation active à la prise en charge des appels entrants du service.

Votre profil :

- Maîtrise des langues française, allemande et anglaise.
- Très bonne compréhension des concepts de base de l'informatique générale, ainsi que des systèmes liés à la sécurité du bâtiment (contrôle d'accès, vidéo surveillance, détection incendie) pour comprendre les demandes de nos clients.
- Solides capacités de gestion d'équipe et de prise de décision.
- Excellence en communication interpersonnelle et pédagogie pour expliquer des problèmes techniques à un public non averti.
- Forte culture du service client et de la résolution de problèmes.
- Capacité à gérer les priorités et le flux de travail sous pression.

Formation et expérience :

- Formation : Bac+2
- Expérience : Minimum 5 ans d'expérience dans le domaine helpdesk, ainsi que dans une fonction de supervision ou de management d'équipe

Vous êtes motivé(e) / dynamique, alors votre candidature nous intéresse. Faites-nous parvenir votre lettre de motivation accompagnée de votre CV et de votre photo récente à l'adresse e-mail recruitment@cel.lu .

C.E.L. S.A
Service du Personnel
56-62 Rue de Hollerich
L-1740 LUXEMBOURG