

FONCTION – TECHNICIEN·NE SUPPORT CLIENT SEDENTAIRE

MISSIONS :

- Assurer un support aux utilisateurs de notre solution logicielle industrielle, assister et conseiller nos clients. Communiquer avec le client tout au long du cycle de vie des dossiers.
- Installer, paramétrer, mettre à jour et former nos logiciels à distance chez les clients en France et à l'international.
- Traiter les demandes et les problèmes clients (qualification, priorisation, analyse, diagnostic, résolution). Former, proposer des solutions de contournements aux incidents rencontrés ou transférer au service R&D.
- Assurer le suivi complet des tickets client et l'enregistrement des actions réalisées dans l'outil interne de gestion des incidents (cause des incidents, dates d'intervention, actions réalisées, résolution)
- Période de formation de 6 mois environ avec déplacements réguliers, en binôme, puis support sédentaire

PROFIL DE POSTE :

De formation Bac +2 minimum, vous disposez des connaissances de contraintes hotline en français et en anglais. A l'aise à l'oral comme à l'écrit, vous avez une bonne capacité d'écoute, d'initiative, de communication et de synthèse.

Vous avez impérativement 2 années d'expérience minimum en support client logiciel.

Une expérience en milieu industriel (Production/ERP) et/ou la connaissance du monde de la construction métallique serait très appréciée.

Vous apprenez rapidement et vous êtes motivé à l'idée de répondre à des clients dans un contexte professionnel complexe (Logiciel dédiés aux acteurs de la construction métallique).

Vous souhaitez être autonome rapidement et avez un réel goût pour l'autoformation.

Vous êtes capable de vous intégrer rapidement dans une entreprise où la cohésion, l'entraide et la bonne entente sont primordiales.

Vous maîtrisez obligatoirement une de ces 3 langues : anglais, espagnol ou italien, et vous êtes enthousiaste à l'idée d'améliorer une seconde dont vous avez déjà les bases.

Vous possédez impérativement le permis B.

Salaire : de 30K€ à 40K€ selon profil