

Technicien(ne) assistance et support utilisateur.

Le poste :

Au sein d'une entreprise à taille humaine, éditrice d'un logiciel métier spécialisé pour les organismes de formation, vous réalisez l'assistance et le support utilisateur du logiciel (hotline et mail), en vue de résoudre les questions et problèmes d'utilisation, par le traitement et l'apport de solutions selon des impératifs de qualité et de délais.

Vous déterminez les solutions et préconisations et les communiquez aux clients. Vous faites remonter au service développement les bugs, demandes d'améliorations et de nouvelles fonctionnalités. Vous apportez des compléments de formation aux nouveaux utilisateurs. Vous alimentez une base de connaissances, une documentation et de réponses types, gérez le FAQ du site web de l'entreprise, ainsi que le groupe Facebook de la communauté des utilisateurs. Vous suivez l'avancée du développement des tickets créés avec les services concernés et rendez compte aux demandeurs.

Vous développez le portefeuille client, en lien avec le service commercial, en proposant des options facturables du logiciel.

Vous testez les développements effectués par le service développement avant leur mise en production.

Vos compétences :

- Informatique
- Commerce
- Langue Française parlé / écrit
- Connaissance du monde de la formation professionnelle (un plus)

Votre savoir-être :

- Empathie
- Relationnel
- Écoute
- Calme
- Méthode
- Pédagogie
- Analyse
- Rigueur et organisation
- Communication orale et écrite

Vous serez en lien avec :

- Le service développement
- Le service commercial
- Le service marketing

Niveau souhaité : Bac + 2.

Poste sédentaire basé à Limoges centre (87) à pourvoir en décembre 2020 (CDI). Formation assurée.

Vous souhaitez candidater ? Envoyez votre C.V. et votre lettre de motivation manuscrite à jerome@form-dev.fr