

NOUS REJOINDRE

AVENUE WEB SYSTEMES

Filiale à 100% du Groupe **Ach@t Solutions**, leader Français rassemblant les éditeurs métier experts de l'achat et du transport, dédiés au secteur public et à ses partenaires privés. Son ambition est de rapprocher durablement acheteurs publics et partenaires privés grâce à ses solutions et services innovants. Constitué de 5 sociétés complémentaires expertes, Ach@t Solutions se classe parmi les 50 plus gros éditeurs sectoriels de logiciels (28 M€ de CA, plus de 200 collaborateurs).

AWS, leader dans la dématérialisation des marchés publics, recrute :

Hotliner Progiciel H/F



Type de contrat

CDD 6 mois - de Mars à Août 2023
Statut Etam
Convention collective Syntec



Lieu

Poste basé à Seyssinet-Pariset



Durée de travail

Selon réglementation en vigueur



Rémunération

21 K€ + Intéressement
Tickets restaurant

Description du poste



Mission :

Au sein de l'équipe Support, vous assurez l'assistance fonctionnelle et technique de nos clients sur nos applications métier. Votre mission consiste à résoudre les incidents ou les difficultés rencontrés par les utilisateurs, en vous assurant de la satisfaction clients.

Vous :

- êtes en contact direct par téléphone et mail avec les clients,
- réceptionnez et traitez les demandes d'assistance technique et fonctionnelle,
- suivez l'incident de la qualification à sa clôture, en assurant, s'il y a lieu, la coordination avec l'équipe de support niveau II,
- tracez les incidents et leurs résolutions dans l'outil de ticketing,
- alimentez la base de connaissance,
- assurez une remontée d'information des demandes des clients auprès du Chef de produit,
- reportez régulièrement sur votre activité auprès du Manager Support,



Profil :

DUT informatique ou équivalent Bac +2, Bac + 3.

Doté(e) d'une première expérience réussie de 2 à 3 ans minimum en assistance fonctionnelle de progiciels ou en hotline de service clients.

Une connaissance des collectivités territoriales et des établissements publics serait un plus apprécié.

Compétences et qualités :

- Sens du service client, aisance relationnelle,
- Pédagogie, diplomatie, patience,
- Autonomie,
- Rigueur, organisation, sens des priorités, bonne gestion du temps,
- Méthodes de diagnostic
- Support d'applications informatiques



Vous aimez le service client et travailler sur des solutions innovantes ?
Rejoignez une société qui offre des perspectives d'évolution !

POSTULEZ CV+LMV

*Siège social AWS
38, rue de la Tuilerie
38170 SEYSSINET-PARISSET

En ligne :
www.achatsolutions.com

Par mail :
recrutement@achatsolutions.fr