

Nous recherchons un Assistant HOTLINE H/F

TALENTISSIM recherche pour son partenaire, une société à forte notoriété nationale spécialisée dans l'intégration de solutions et de gestion ERP SAGE, un ou une « Assistant hotline »

MISSION(S): au sein du service Hotline support et sous le contrôle du responsable Hotline, vous prenez en charge, analysez et ordonnez les demandes clients. Vous intervenez dans la résolution des problèmes technique classés niveau 1. Vos interlocuteurs : consultants, responsables pôles ainsi que clients et fournisseurs

ACTIVITES :

- Réceptionner les appels et les mails des clients
 - Répondre aux clients sur les demandes clients classifiées niveau 1
 - Transmettre aux techniciens support niveau 2 ou 3 ou au service commercial
 - Recueillir et synthétiser les informations « clients » afin d'améliorer la qualité des prestations
 - Fournir des statistiques périodiques de l'activité Hotline pour le service
- Créer/qualifier les demandes de service des clients
 - Communiquer auprès du client de l'avancement du traitement de sa demande
 - Assurer un suivi des encours techniques et incidents suivant leur gravité : le cas échéant, relancer les techniciens affectés au niveau 1 ou 2 pour assurer le suivi
 - Classifier les demandes et gestion des utilisateurs internes/clients
 - Effectuer la mise à jour des infos clients

PROFIL

* Savoirs / Savoirs faire : Techniques de prise d'appel téléphonique / Méthode de diagnostic des problèmes techniques pour apporter les corrections nécessaires / Utilisation des outils (logiciels) de distribution des demandes/gestion des tickets / Connaissances du matériel et logiciels réseaux / Pouvoir monter en compétence sur les produits Sage

* Savoirs-être : Ecoute des clients / Bonne communication écrite et orale / Travailler en équipe / Facultés d'observation, voire d'enquête

* Qualification : Bac + 2

CONDITIONS : Poste en CDI, temps plein / Localisation : BRON / Rémunération : 1800/1900 € bruts mensuels

Merci d'adresser votre candidature par mail à recrutement@talentissim.fr

et renseignement complémentaire sur le poste au : 04.50.46.89.44

