

Service client (H/F) (H/F)

Editeur web/logiciel — Domaine E-Santé #NoSSII
 CDI — Toulon (83)

<https://www.jobopportunit.com/jobs/service-client-h-f-1>

 Postuler avant le lundi 15 mars 2021	 Réf. BTUPVOU01
 Salaire 22-25 K€ annuels	 Annonce créée le lundi 15 février 2021
 Technos : -	 Avantages : Ambiance, Communication
 Création de poste	 Contact jean-pierre@jobopportunit.com
 Présentiel	Des questions sur le process ?

Résumé

Editeur de logiciels historique du domaine de la santé, situé Toulon Ouest, ouvre en CDI direct 2 postes (H/F) en Help Desk. Entreprise en forte croissance tous les ans, très beau cadre de travail, bonne ambiance, parking assuré. 22/25 K€.

JobOpportunIT est un cabinet de recrutement et chasseur de têtes spécialisé en informatique. Pas de SSII/ESN/consulting, uniquement des postes en client final : startup, éditeurs de logiciels, PME et grands groupes. Conseils personnalisés, mise en avant de votre candidature, relation de confiance avec nos clients, gratuité :

[Pourquoi passer par nous ?](#)

RÉSUMÉ

Editeur de logiciels historique du domaine de la santé, situé Toulon Ouest, recherche en CDI direct 2 personnes au service Help Desk (H/F). En croissance tous les ans (déjà plus de 60 salariés), très beau cadre de travail, bonne ambiance, parking assuré. 22/25K€.

CONTEXTE

Editeur Web/Logiciel (solution en mode hébergé et cloud, SAAS, dont applications mobile) de Santé, situé coté Toulon Ouest, à l'abri de la circulation/bouchons) fondé il y a 25 ans (plus de 60 salariés et plusieurs embauches en prévisions, forte croissance notamment avec son investissement dans un nouveau domaine en très forte demande/croissance) dans un secteur de la santé/médical en croissance continue et par nature toujours à la pointe des dernières technologies, usages et normes.

Dans de domaine en continuelle évolution (technologies, exigences clients et réglementations en continuelle évolution) existe au niveau national 4 sociétés concurrentes, sa stratégie est orientée sur l'innovation et l'internationalisation, tout en devant maintenir sa **position de challenger niveau national** (numéro 2 national) en intégrant chaque année les nouvelles contraintes réglementaires (dont RGPD et certifications sécurité sociale/mutuelles) et les **nouveaux usages/nouvelles innovations techniques**.

Leur solution permet à leur clients de travailler sur 3 axes majeurs :

- La Gestion de l'entreprise
- Les aspects légaux du métier
- La technique liée à leurs spécialités dans la santé

Sur son métier historique deux versions de son offre existent, celle historique et celle hébergée (Web/cloud), avec de fortes composantes domaine décisionnel/BI/data.

Cette entreprise se distingue de la concurrence sur deux axes clés:

- Elle conçoit des **fonctionnalités innovantes** (multi-plateformes) en France et depuis quelque temps pour l'International.
- Appuyée par son ancienneté et sa reconnaissance dans le métier elle porte une **forte attention portée aux clients**, avec une **équipe support représentée par déjà 11 personnes**.

Notre client recrute régulièrement pour accompagner sa croissance, notamment aujourd'hui avec **deux postes pour l'équipe help desk (support niveau 1) incluse dans l'équipe support (au total 16 personnes, pole majeur chez notre client)** ouverts en **CDI direct dans cette équipe en pleine croissance et transformation dans les méthodes de travail** (moyenne d'âge 30 ans) et pilotée par un responsable client/support.

L'équipe et les méthodes/process ainsi que plus globalement la société sont en plein boom et modernisation des process, c'est donc une équipe dans laquelle c'est le bon moment pour arriver et dans laquelle il est possible de faire sa place.

Chaque année la société à l'habitude d'organiser un séminaire, chaque fois des repas d'équipe ou « apéros » d'équipes sont organisés.

Les locaux sont modernes, très agréables et spacieux, avec parkings réservés et accès facile.

POSTE

L'équipe Help Desk en place est de 4 personnes bientôt 6 avec ces deux nouveaux postes avec quasi aucun turnover (c'est le meilleur signe de qualité d'une équipe/des projets/de l'entreprise), l'ambiance et cadre de travail sont très bons également. Vous pourrez bien sur en juger sur place. Le travail est en open space.

Le métier consiste essentiellement:

- [REDACTED]
- [REDACTED]
- aide à l'utilisation,
- accompagner les utilisateurs des solutions.

Vous serez bien sur formés/accompagnés pour apprendre à connaître les solutions logicielles/web supportées et aux outils de communications avec les clients et entre les équipes internes (tickets).

PROFIL

De formation bac+2 ou 3 (**pas de domaine d'étude requis**), vous justifiez d'une expérience professionnelle (minimum 6 mois) **sur un poste dédié au service/accueil client (que ce soit dans l'hôtellerie, ou bien un service technique, ou un service technique) et avec le gout et l'envie pour aider les clients au téléphone (poste sédentaire)**.

Est requis une **bonne maîtrise de l'environnement Windows** et des périphériques associés (utilisation domestique normale d'un ordinateur).

Dotés de très bonnes **qualités relationnelles et organisationnelles**, motivés par le contact client, vous êtes (ou souhaitez vous améliorer sur ces points) également pédagogue / efficace / polyvalent / rigoureux / à l'écoute.

CONDITIONS SALARIALES

Fourchette globale (Fixe + Variable + Plan Epargne Entreprise + Chèque Dèj. + Mutuelle + Tickets Resto) de 22 à 25K€ annuel brut, selon expérience.

Durée Hebdomadaire = 35h du lundi au Vendredi (Quelques samedis en astreinte à prévoir au delà de 6

mois de poste).

Classification dans la convention collective SYNTEC : Etam

Détail primes et avantages:

- + Prime qualitative trimestrielle (versée mensuellement : 25 %, 25%, puis solde le 3ème mois).
- + Prime de vacances annuelles de 700 €/an (versée en 2 fois : fin juillet et fin décembre).
- + Tickets Restaurant (valeur : 8.5€, prise en charge employeur : 5.10 € par ticket restaurant).
- + Mutuelle Entreprise.
- + Plan Epargne Entreprise.

PROCESS DE RECRUTEMENT

Suite à un point complet et à l'envoi, avec votre accord, de votre CV au client, vous avancez et négociez directement avec lui. Les étapes sont les suivantes :

- 1er entretien RH/motivation et technique avec le responsable client et la DRH
- 2ème entretien possible avec le PDG
- Proposition