

## Help Desk (H/F) (H/F)

Editeur logiciel — Domaine Santé #NoSSII  
 CDI — Aix-en-Provence (13)

<https://www.jobopportunit.com/jobs/help-desk>

 Postuler avant le lundi 1er mars 2021	 Réf. ETPPFOT03
 Salaire 22-25 K€ annuels	 Annonce créée le mardi 23 février 2021
 Technos : -	 Avantages : Ambiance
 Création de poste	 Contact <a href="mailto:ali@jobopportunit.com">ali@jobopportunit.com</a>
 Présentiel	<a href="#">Des questions sur le process ?</a>

### Résumé

Editeur de logiciels (10 personnes, 15 ans d'existence et appartenant à un groupe de 70 personnes) domaine de la santé, aux Milles à Aix en Provence, ouvre en CDI direct 2 postes (H/F) en Help Desk. Forte croissance, bonne ambiance, parking, 22/25K€

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 ?](#)

### CONTEXTE

Notre client est **spécialisé dans le domaine des nouvelles technologies en continuelle évolution** (technologies, exigences clients et réglementations). Au niveau national, trois gros concurrents s'affrontent sur ce marché, et notre client est le **numéro 2 de ce secteur très prisé**. Notre client axe sa stratégie sur la **qualité et la satisfaction client**.

Leur solution permet à leurs 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

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

- Elle conçoit des **fonctionnalités innovantes** (multi-plateformes) en France et depuis quelques temps ) à l'International.
- Appuyée par son ancienneté et sa reconnaissance dans le métier, elle porte une **forte attention aux clients**, avec une **équipe support représentée par déjà 4 personnes (3 help desk et un responsable du help desk)**.

Notre client est en **constante évolution et a une très forte croissance**. Il constate une **augmentation de son nombre de clients multipliée par 4** en 3 ans. **La crise n'a pas eu d'impact sur eux**, bien au contraire. Au vu du nombre d'augmentation des clients de la firme, **le service Help Desk a besoin d'une structure plus importante**, et c'est dans ce contexte que notre client, **recrute deux personnes pour rejoindre cette équipe au support niveau 1**, incluse dans l'équipe support (au total, 4 personnes à ce jour) , pilotée par un responsable client/support.

La société ainsi que les équipes et les méthodes/process **sont en plein "boom"**. L'entreprise ne cesse de croître, le tout, avec une équipe stable et qualifiée. Les process sont modernisés, pour un **meilleur confort quotidien**. C'est une **équipe bienveillante et agréable**, dans laquelle vous pourrez facilement y faire votre 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

Intégré au service Help Desk, vous êtes managés par le responsable client/support. L'équipe actuelle est composée de **4 personnes (moyenne d'âge 26 ans)**, 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 au rendez-vous.**

Toute l'équipe travaille en open space, dans la bonne humeur.

**Vos tâches seront :**

- **Le support téléphonique** (environ 25 appels/tickets par jour, la grande majorité de niveau 1 et réglés dans la journée),
- Comprendre la situation en posant des questions précises, au besoin en reformulant les explications fournies,
- **Diagnostiquer** à distance une panne,
- **Travail en collaboration** avec le support de niveau 2, afin de leur transmettre certain tickets en fonction de la problématique soulevée,
- **Accompagnement** des utilisateurs des solutions,
- Guider l'utilisateur dans les **démarches de résolution** ou prendre le contrôle du système à distance.

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 clients (que ce soit dans l'hôtellerie, ou bien un service technique) et avec le goût et l'envie pour aider les clients au téléphone (poste sédentaire).**

**Compétences techniques attendues :**

- **Bonne maîtrise de l'environnement Windows** et des périphériques associés (utilisation domestique normale d'un ordinateur).
- Pack Office et Libre Office
- Outils bureautiques standards
- TeamViewer

**Qualités attendues :**

- Dotés de très bonnes **qualités relationnelles et organisationnelles**,
- Motivés par le contact client,
- Pédagogue / efficace / polyvalent / rigoureux/ à l'écoute.

## CONDITIONS SALARIALES

Fourchette globale (Fixe + Variable + Plan Epargne Entreprise + Chèque Dej. + 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).

**Horaires (pour l'instant en télétravail): 8h45 / 12H15 puis 14H00/17h30 (le vendredi fin à 16H).**

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