

HOTLINER PROGICIEL BILINGUE ANGLAIS

Stilog IST est l'éditeur du logiciel VISUAL PLANNING depuis 20 ans et compte 5 000 clients. VISUAL PLANNING est un logiciel paramétrable, leader en France sur le marché de la planification et de l'affectation de ressources. Dans le cadre de notre fort développement en France et à l'International, Stilog est à la recherche d'un(e) hotliner progiciel à temps plein.

Au sein de l'équipe Support, vous assurez l'assistance technique et fonctionnelle de nos clients sur notre progiciel Visual Planning. Votre mission consiste à résoudre les incidents ou les difficultés rencontrées par les utilisateurs, en vous assurant de la satisfaction client.

Missions :

- 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 le support niveau II
- tracez les incidents et leurs résolutions dans notre outil de suivi, assurez une remontée d'information du terrain, auprès de la Direction Produit,
- reportez régulièrement sur votre activité auprès du Manager Support

Profil :

- Bac+2 minimum
- Doté(e) d'une première expérience souhaitée en assistance de progiciels et/ou en support client
- Bilingue anglais à l'oral comme à l'écrit
- Sens du service client et aisance relationnelle, pédagogie, patience, autonomie, rigueur, organisation, sens des priorités, bonne gestion du temps
- Méthodes de diagnostic et connaissances des architectures informatiques (Réseaux, Client Serveur, WEB), bases de données, environnements d'exploitation (Windows, Linux)
- La pratique de l'espagnol est un atout apprécié

La prise de fonction commencera par une période de formation initiale de 1 mois en binôme avec un hotliner confirmé.

Poste à temps plein basé à Nanterre (92). A pourvoir **ASAP**

SALAIRE : de 27 KEuro à 29 KEuro Brut/an selon profil et expérience

Contact : Luc Menin Directeur Développement luc.menin@stilog.com