

INTITULE DU POSTE

Nom du poste	Assistant administratif support informatique
Positionnement dans l'organisation	Rattaché au service Technique N-1 ==> Charlotte YOUNG
IDENTIFICATION DU POSTE	
Indice	A3
Coefficient	170
Temps de travail	<input type="checkbox"/> Temps partiel <input checked="" type="checkbox"/> Temps plein
Nbre d'heures	151,67 H
Nature du poste	<input checked="" type="checkbox"/> CDI <input type="checkbox"/> CDD <input type="checkbox"/> Alternant
Statut du poste	<input type="checkbox"/> Cadre <input checked="" type="checkbox"/> Non cadre
Rémunération du poste	1 735 €
Variable (Primes)	<input type="checkbox"/> OUI <input checked="" type="checkbox"/> NON MONTANT :
DESCRIPTION DU POSTE	
Enjeux du poste	<ul style="list-style-type: none"> • Soutenir l'équipe technique sur les fonctions administratives et informatique, • Prendre en charges les appels téléphoniques, et suivre les dossiers S.A.V, • Suivre et traiter les messages par mails,
Missions	<p><u>Missions Principales :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Traitement des appels/mails entrants pour demandes techniques + demandes de supervision, • Gestion de boîte mail SAV, • Qualification de la demande et évaluation des priorités, • Suivi des dossiers dans le délai fixé avec interactions internes, • Formalisation des demandes d'intervention technique dans CRM, • Contrôle régulier de la consistance des données saisies dans les outils informatiques garantissant leur exhaustivité et l'intégrité de l'information saisie,

	<ul style="list-style-type: none"> • Suivi proactif des actions et reprises de contact avec nos clients, • Planification d'interventions SAV avec client, saisie dans le CRM, • Suivi journalier du traitement des demandes ; <ul style="list-style-type: none"> ○ Reporter l'information au manager, ○ Alerter en cas d'urgence, ○ Assurer la bonne transmission d'informations à l'ensemble de l'équipe, services, et clients, • Participation aux projets transverses, <p><u>Responsabilités :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Garant(e) du process prise en charge des demandes d'interventions, • Garant(e) du process de la qualification des demandes, • Garant(e) de la bonne transmission d'informations, • Transfert de compétences de ces process, si besoin, <p><u>Missions supplémentaires (liste non exhaustive) ;</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Prise de contact clients pour projets d'installation, <ul style="list-style-type: none"> ○ Confirmation dates + reporter l'information au manager, • Mise à jour des dossiers clients dans le CRM (exemple, personne à contacter, n° tél, référents informatiques).
Avantages du poste	<ul style="list-style-type: none"> • Une ouverture vers les dernières technologies informatiques, offrant de nombreuses opportunités de carrière, • Intégrer une équipe au sein d'une société innovante et en forte croissance, • Disposez rapidement d'une forte autonomie et de vraies responsabilités.
CONDITIONS D'EXERCICE DU POSTE	
Lieu de travail	Auxerre
Spécificités du postes	<ul style="list-style-type: none"> • De formation Bac +2 vous disposez d'une première expérience dans le domaine de la relation client (conseiller client, chargé d'assistance, téléconseiller, chargé de clientèle), • Vous êtes à l'aise autant à l'oral (bonne élocution, bonne écoute) qu'à l'écrit, • Vous êtes à l'aise avec les outils informatiques en général et aimez les nouvelles technologies, • Vous avez de l'empathie, une aisance relationnelle et l'esprit d'équipe, • Vous êtes réactif(ve), adaptable, rigoureux(se), organisé(e), méthodique, • Vous savez gérer plusieurs tâches en parallèle et avez le sens des priorités, • Vous aimez travailler dans un environnement en évolution rapide, • Vous êtes autonome et aimez anticiper, • Vous savez gérer les situations difficiles, • La connaissance des métiers de l'infogérance et de la bureautique serait un vrai plus.