

Technicien Support et Assistance F/H f/h

Provence-Alpes-Côte d'Azur • Référence 2025-196161

2025-196161

Date de modification

04/04/2025

Contrat

CDI

Niveau d'études

Bac+2

Département

Bouches-du-Rhône - 13

Ville

Marseille

Entité

La Poste Groupe change, nos métiers évoluent. Etre toujours au plus près des Français, développer la confiance dans le numérique et être acteur de la transformation écologique, c'est aussi le sens de notre métier. Rejoindre La Poste Groupe, c'est rejoindre une entreprise responsable, riche de ses 232 000 collaborateurs ! Pour l'égalité des chances, La Poste fait vivre la diversité. Nos postes sont ouverts à toutes et à tous. Vous aussi, engagez-vous à nos côtés pour donner du sens à votre métier. Filiale de La Poste Groupe, Docaposte compte 6 400 collaborateurs et 70 sites. Référent de la confiance numérique en France, Docaposte permet aux entreprises et institutions publiques d'accélérer leur transformation avec une des offres les plus larges du marché alliant numérique et physique. Docaposte se porte garant de la souveraineté des données clients hébergées dans ses propres infrastructures, avec un haut niveau de sécurité et de conformité. www.docaposte.com

Filière Métier

Commercial

Mission

Au sein du pôle Assistance Client d'Index Education, vous assurerez le support utilisateurs de quatre logiciels : EDT, Pronote, Pronote Primaire, Hyperplanning.

Vous serez en charge de répondre aux difficultés d'ordre techniques et/ou d'utilisation des logiciels afin de leur apporter des solutions tout en prenant en compte les délais et des impératifs en termes de qualité.

Le poste s'articule autour de 3 axes :

- Répondre aux sollicitations des utilisateurs par mail et par téléphone en les accompagnant dans leurs usages
- Remonter les anomalies constatées au service concerné
- Se former en continu aux logiciels

Les principales missions seront les suivantes :

- Apporter de l'aide par téléphone et par mail aux clients
- Former les clients sur les nouvelles fonctionnalités (mail + appels)
- Établir un diagnostic en fonction des informations transmises par le client.
- Assister à distance et donner des indications au client (mails, appels)
- Proposer des solutions de dépannage en cas de dysfonctionnement
- Réaliser un compte-rendu des échanges avec les clients auprès des services développements afin d'exposer un problème ou un dysfonctionnement technique
- Faire remonter les informations / suggestions clients aux services techniques.
- Conseiller, répondre aux questions et guider les clients dans le choix des différentes options commerciales proposées par l'entreprise.
- Faire remonter les difficultés rencontrées par les clients et proposer des améliorations

, editeur_offres Télétravail : 1

Temps de travail hebdomadaire : 35 heures

Profil

Savoir Etre :

- Pédagogie
- Patience/Maitrise de soi
- A l'écoute
- Courtoisie et politesse
- Esprit de synthèse
- Rigueur

Savoir Faire :

- Respect des procédures
- Maitrise de Windows
- Maitrise de outils de bureautique
- Maitrise de la langue française
- Notion en réseau

Les + :

Connaissances des produits Index : EDT, PRONOTE, HYPERPLANNING

Connaissance du monde de l'éducation

Normes ISO 9001 et 27001

Première expérience chez un éditeur de logiciel

, editeur_offres

Formation et expérience

Une première expérience similaire est indispensable

, editeur_offres