

# Technicien Logiciel Support Client

## Références

ODEIS HL 2019-02

## Profil

**Formation** : Bac +2 souhaité ou expérience significative en support / formation

**Expérience professionnelle** : première expérience réussie en support logiciel impérative

**Compétences** : connaissances sur le fonctionnement d'un commerce HBJO ou d'un autre domaine d'activité (Optique, pharmacie, Textile, Parfumerie) et bonne maîtrise de l'environnement Windows

**Savoir-être** : excellentes qualités relationnelles et pédagogiques, capacité d'adaptation au travail d'équipe et grand sens de la satisfaction client.

## Localisation

Poste basé à Bidart (64)

## Rémunération

Selon profil et expérience  
CDI  
Tickets restaurant  
Mutuelle



## Qui sommes-nous ?

Leader sur le marché des solutions logicielles de gestion pour les marchés de l'Horlogerie, de la Bijouterie, de la Joallerie et de l'Orfèvrerie (HBJO), RFI INFORMATIQUE (Groupe Yoni) propose ses offres aux professionnels du secteur (1 200 références dont LVMH, Cartier,...) en France comme à l'international.

Dans le cadre du renforcement de nos équipes Support & Déploiement, nous recherchons pour notre agence de Bidart (64), notre futur(e) Technicien Logiciel Support. Nos recrutements s'inscrivent dans une stratégie de long terme.



## Poste et missions

Rattaché(e) au Responsable du service Support Client, vous interviendrez auprès de nos clients, en support fonctionnel sur nos solutions.

Au sein d'une équipe de 5 personnes, vous devrez mobiliser différentes compétences (techniques et fonctionnelles) et ce afin de comprendre le processus métier du client utilisateur et l'usage qu'il a de nos solutions.

En tant que **Technicien Logiciel Support Client** :

- vous interviendrez auprès des clients (principalement par téléphone, par mail et / ou prise de main à distance) pour **répondre à leurs demandes** quant à l'utilisation de notre solution de gestion (Odéis) (encaissement, gestion des stocks, gestion des clients) ;
- vous **analyserez leurs demandes** de façon détaillée pour permettre leur résolution et mobiliserez les bonnes compétences dans le cadre de nos contrats support ;
- vous participerez aux **tests des nouvelles versions** et des évolutions demandées ;
- vous réaliserez et maintiendrez à jour la **documentation utilisateur**.



## Pour postuler

Rendez-vous sur notre site internet [www.yoni.fr](http://www.yoni.fr), rubrique « Nous rejoindre »