

COLLABORATEUR(-TRICE) SUPPORT ET HOTLINE

Editeur de logiciels et prestataire de services depuis plus de 37 ans, Groupe T2i emploie 200 collaborateurs en Suisse et en France. Sa structure en unités d'affaires, permet d'adresser une stratégie différenciée et des solutions adaptées à des marchés et métiers spécifiques. L'ambition du Groupe est de libérer les clients des tâches de commodité pour leur permettre de se concentrer sur leur cœur de métier, en apportant des solutions innovantes à valeur ajoutée, une expertise et un accompagnement dans leur processus de digitalisation.

Groupe T2i propose des solutions performantes et intégrées dans les domaines suivants : dématérialisation et gestion de documents, administration publique, gestion des ressources humaines, infrastructure IT et services managés. Proche de ses clients, le Groupe propose des solutions performantes et adaptées aux enjeux métiers des entreprises en s'appuyant sur son expérience terrain dans de nombreux secteurs.

Rattaché(e) à l'unité Déploiement et Support, dans une équipe dynamique de 22 personnes, vous prendrez en charge les demandes de support de 1^e niveau reçues tant de nos clients que de nos collègues, les qualifierez en terme de niveaux d'urgence et en assurerez le traitement et la résolution. Vous serez responsable du support aux utilisateurs de nos logiciels:

- de gestion communale
- de salaires
- de comptabilité

VOTRE MISSION

- Fournir une assistance informatique de 1er niveau à nos clients et aux collaborateurs interne à T2i
- Prise en charge des demandes adressées par téléphones, portail et courriel
- Enregistrement des incidents dans notre outil de ticketing en définissant au préalable leur priorité de traitement en fonction de leur impact
- Planification et résolution des incidents
- Mise à jour et partage de nos documentations

VOTRE PROFIL

- Connaissances métier des administrations communales et/ou salaires et comptabilité indispensable
- Grande aisance en informatiques et/ou système serait un atout majeur
- Orienté(e) clients, ayant le sens du service, sachant faire preuve d'empathie et d'une bonne communication
- Aptitudes à former les utilisateurs et à comprendre les questions et vulgariser les réponses
- Expérience souhaitée dans le support et l'assistance téléphonique aux clients
- Esprit analytique, chercheur de solutions et capacités à prioriser
- Maîtrise du stress et gestion des imprévus
- Disponibilité et souplesse dans les horaires de travail
- Motivation et désir d'engagement à long terme et sachant faire preuve d'esprit d'équipe
- Curiosité et disposition à évoluer vers d'autres compétences métiers et informatiques

Lieu de travail : Sierre

Entrée en service : Janvier 2022

Intéressé-e à nous rejoindre, n'hésitez pas à nous transmettre votre dossier de candidature complet en suivant ce lien : <https://apply.humansourcing.com/f/p/n/fr/K3G/T2iUDS0122>