

HOTLINEUR(EUSE)

Rejoignez-nous ! Filiale historique de la société FMI, acteur majeur de l'infogérance auprès des PME/PMI. Avec un sens fort de l'engagement et de la proximité, les équipes CORAMI prennent en charge les demandes et les incidents dans le périmètre technique des services infogérés.

Dans le cadre de son développement, CORAMI recrute et a besoin de votre talent !

Un poste à la Hotline est à pourvoir.

Mêler votre dynamisme et vos ambitions à ceux de l'entreprise et rejoignez une équipe engagée.

POSTE ET MISSIONS

Rattaché au responsable Hotline, vos missions principales sont de qualifier techniquement les demandes des clients sur les différents canaux (téléphone, intranet, mail), de les formaliser au sein du système d'information, et de les dispatcher vers les différents acteurs de la production de services.

- Accueillir par téléphone des demandes des clients et suivi de scénarios de récolte d'information et de caractérisation de problèmes
- Détecter les clients VIP et suivre les traitements spécifiques
- Créer un ticket dans l'outil interne dédié
- Qualifier précisément dans l'outil de suivi des interventions toute remontée d'incidents et demande de changement
- Transférer le ticket au service interne le plus approprié
- Participer à la mise à jour la base de connaissance
- Assurer une communication claire et efficace auprès du client, de l'utilisateur et des équipes techniques FMI
- Conseiller les utilisateurs aux bonnes pratiques de l'informatique

PROFIL NECESSAIRE POUR OCCUPER LE POSTE

Formation : Bac ou équivalent, appétence pour l'informatique et connaissances générale du domaine. Maitrise des outils bureautiques.

Compétences requises :

- Sens de l'accueil, bonne élocution en français, bon communicant.
- Sens du service, capacité à synthétiser les demandes, à expliquer et à rassurer.
- Savoir garder son sang-froid.
- Esprit d'Equipe : à l'écoute des autres, vous vous inscrivez dans une dynamique collective.

Conditions :

- CDI, Salaire brut fixe selon le niveau de compétences et l'expérience
- + Primes
- Horaire collectif 42h/sem

CV et Lettre de motivation à adresser par mail à **camille.lamarche@fmi.fr**