

# ASSISTANT.E LOGICIEL HOTLINE

Envie d'intégrer une PME en pleine croissance ? une équipe dynamique ? un poste intéressant ? Rejoignez-nous ! Gimel recrute un.e assistant.e logiciel hotline pour compléter son équipe de 6 collaborateurs.



## VOTRE MISSION

Rattaché.e au service Assistance Logiciel, votre mission sera d'accompagner nos clients négociants dans l'utilisation de leur ERP Evolubat et leur offrir un service de dépannage, d'assistance et de conseil. Après avoir été formé.e sur nos solutions logicielles, vous assisterez par téléphone les utilisateurs sur des aspects comptables et commerciaux.

Votre rôle sera de :

- Prendre en charge les appels et créer les dossiers d'assistance via notre outil interne EvoNet
- Analyser et qualifier les problèmes du client pour les transmettre au pôle chargé du développement logiciel
- Résoudre les incidents de niveau 1, suivre et relancer les incidents de niveau 2 confiés à la direction technique
- Remonter les besoins de formation au service commercial



## VOTRE PROFIL



Diplômé.e d'un BTS/DUT de gestion avec des connaissances comptables et commerciales



Tu es une personne :

- A l'aise au téléphone
- Avec un bon sens de l'écoute et du service
- Qui aime travailler en autonomie

**Alors, intéressé.e ? Ce poste est peut-être fait pour toi !**

Le poste est évolutif : vous aurez la possibilité de prendre de nouvelles responsabilités avec de la formation clients sur site, l'analyse et l'audit de besoin spécifique et le suivi personnalisé des nouveaux clients.

# ASSISTANT.E LOGICIEL HOTLINE



## EN BREF

- Type de contrat : CDI
- A pourvoir : dès que possible
- Horaire : 39h/semaine + pause
- Rémunération : à définir en fonction du profil

Les avantages :

- 1 jour de RTT par mois
- Titres Restaurants
- Intéressement & prime de vacances
- Evènements internes pour une ambiance conviviale

## INTÉRESSÉ.E PAR LE POSTE ?

Envoie-nous ton CV à  
[gilles.delore@gimel.fr](mailto:gilles.delore@gimel.fr)

- Localisation : Beynost à seulement 10 km de Lyon. *Parking sur place & transports en commun (bus, train)*
- Un environnement de travail privilégié : 600 m<sup>2</sup> de bureaux rénovés en 2019, proximité centres commerciaux et parc de Miribel Jonage



## L'ENTREPRISE

Editeur du logiciel Evolubat, Gimel Lavergne est une entreprise de taille humaine aux valeurs familiales et à l'esprit collaboratif. Notre équipe se compose aujourd'hui d'une quarantaine de collaborateurs. Et si le prochain, c'était vous ?

Depuis plus de 40 ans, nous développons une offre logicielle innovante (ERP, Applications Mobiles, Offre Web) en perpétuelle évolution. Notre logiciel a été spécialement conçu pour les entreprises de négoce en produits de bâtiments (matériaux, quincaillerie). Notre stabilité et notre capacité à évoluer ont fait de nous l'un des tous premiers éditeurs dans ce secteur avec plus de 200 clients à ce jour en France et en Belgique.

