

FICHE DE POSTE

ASSISTANCE CLIENT

Nous cherchons à étoffer notre pôle Assistance Client sur les métiers Fiscalité locale / Versement Mobilité / Suivi et contrôle des satellites / Gestion financière des établissements scolaires, sur notre site de Montpellier.

La mission principale de ce nouvel interlocuteur privilégié, doté d'un portefeuille clients sera de répondre en direct et en temps réel à l'ensemble des demandes de nos clients, qui sont des acteurs publics locaux.

Nous maîtrisons en interne 100% de la chaîne de développement, ce qui nous permet de pouvoir satisfaire toutes les demandes spécifiques telles que la mise en place de nouvelles fonctionnalités, la création d'états personnalisés ou le déploiement de nouveaux modules.

Description du poste

Dans un contexte d'édition de logiciels et de conseil associé, vous travaillez en lien étroit avec l'équipe de consultants et l'équipe de développement informatique.

Vous prenez en charge et réalisez l'assistance métier et technique auprès des clients en vue de répondre aux interrogations et aux difficultés qu'ils rencontrent concernant l'utilisation de nos logiciels, aujourd'hui essentiellement en mode SaaS.

Vous analysez les problèmes rencontrés par les clients et vous y répondez en temps réel, par téléphone ou par mail.

Vous coordonnez la demande et la récupération des fichiers nécessaires à l'utilisation des logiciels.

Vous assurez le suivi des demandes et vous pouvez être amené à dispenser des formations aux logiciels ainsi qu'à créer des supports d'autoformation.

Vous effectuez le suivi métier des produits, vous concevez des documents techniques et vous communiquez les évolutions logicielles aux clients.

Vous mettez en œuvre de nouveaux dossiers (réunions de lancement, installation, reprise...).

Compétences requises

- Niveau Bac+2 (*minimum*) exigé : BTS/DUT...
- Maîtrise du Pack Office exigée (Word, Excel, PPT)
- Connaissance comptable et financière (*idéalement comptabilité publique et marché des collectivités*)
- Connaissance en informatique (*ce serait un plus*)
- Maîtrise d'outils de suivi de gestion client ou de gestion des tâches
- Qualités relationnelles et pédagogiques essentielles
- Capacité d'adaptation et habilité à travailler en équipe

Conditions d'exercice de l'activité

Ce poste s'exerce au sein d'une société de conseil et d'édition de logiciels de gestion et d'aide à la prise de décision à destination des collectivités locales, des établissements de coopération intercommunale et des autorités organisatrices de la mobilité en contact avec des clients ; il peut donc impliquer des déplacements (France métropolitaine, DOM TOM).

Les missions varient selon la nature des clients (Communes, Intercommunalités, Départements, Régions, Etablissements Publics, Hôpitaux...).

Vous serez accompagné.e par un tuteur et vous assisterez à des formations internes pour compléter vos connaissances métier et informatique.

La nature du poste est évolutive et vous pourrez, *si vous le souhaitez*, évoluer vers un poste de consultant.

Société familiale française basée à Montpellier (Occitanie) faisant partie du groupe Seldon, FININDEV compte 15 salariés pour un chiffre d'affaires de plus de 1.6 M € (en 2022). Spécialiste du secteur public local depuis 1986, FININDEV associe l'édition de solutions de gestion innovantes à l'expertise de consultants pour offrir aux décideurs locaux une vision panoramique et dynamique de leurs recettes.

