

## Assistant(e) Support Utilisateurs ? Anglais Professionnel H/F

Réf. de l'offre

**2.13/0617/000769/2**

Expérience requise

**2-5 ans**

Type de contrat

**CDD**

Date de publication

**01/12/2017**

Niveau d'études requis

**BAC + 2**

Rémunération

**Selon expérience**

Localisation

**Compiègne**

### Présentation

Akkion Recruitment, acteur des Ressources Humaines spécialiste du recrutement dans les métiers à forte valeur ajoutée, recrute pour son client ContiTrade France un(e):

Assistant(e) Support Utilisateurs – Anglais Professionnel H/F.

Filiale du Groupe Continental, l'un des premiers fabricants de pneumatiques au monde et équipementier automobile placé parmi le Top 5 au niveau mondial, ContiTrade France se positionne comme l'un des leaders de la distribution de pneumatiques et de services liés à l'entretien de tous véhicules.

Fort de 230 points de vente de pneumatiques et de services, répartis sur toute la France et réunis sous la marque BestDrive, ContiTrade France emploie 2 000 collaborateurs dédiés à l'entretien des véhicules de tourisme et des véhicules industriels.

### Missions

Justifiant d'une expérience réussie dans le support hotline, vous démontrez votre capacité à assister les utilisateurs et à résoudre les incidents dans un contexte de déploiement d'un nouvel applicatif dans un environnement business.

Grâce à une formation d'un mois sur le nouvel applicatif, vos excellentes qualités de communication, votre sens de la pédagogie et votre sens du service clients vous permettent d'apporter des réponses fiables et d'être efficace et autonome dans vos principales missions et responsabilités :

- Prise des appels et prise en charge des tickets,
- Diagnostic et analyse des incidents,
- Priorisation et résolution des incidents (formation, aide au paramétrage, paramétrage, ...),
- Investigation et escalade des incidents vers les équipes hors Support,
- Suivi de la résolution des incidents et suivi des files d'attente des incidents,
- Alimentation de la base de connaissances,
- Reporting.

Réactif (ve), disponible et doté(e) de très bonnes capacités d'écoute, fort(e) de votre capacité d'analyse et de synthèse, vous menez vos missions dans une dynamique « Focus utilisateur et Focus Business » et dans une démarche de continuité optimale de l'activité.

## Profil recherché

De formation Bac+2/3 en Informatique/Assistanat/Commerce, idéalement, vous disposez d'un goût personnel pour l'informatique.

## Informations complémentaires

Type de contrat: CDD