



TECHNICIEN INFORMATIQUE HELPDESK H/F

Dijon (21) | CDI - Temps plein

Les nouvelles technologies vous passionnent et vous souhaitez valoriser vos compétences dans un domaine innovant ; donner du sens à votre métier, avoir un impact social et humain, et accompagner une activité en pleine croissance.

Rejoignez-nous

Avec 40 ans d'expérience, CENOMY est le spécialiste en France des aides techniques pour la communication et l'autonomie des personnes en situation de handicap moteur et cognitif.

En structures médicalisées, centres hospitaliers et au domicile des patients, nous proposons des solutions d'usage pour compenser les conséquences du handicap liées à la perte d'autonomie, et mieux accompagner les professionnels de santé et familles dans l'utilisation des technologies :

- Tablettes de communication | Environnement Windows – MacOS – iOS - Android
- Commande oculaire
- Solutions logicielles
- Contrôle d'environnement et domotique | Infrarouge – radio - KNX
- Appels-malade

Poste et missions

Pour renforcer notre équipe technique et soutenir l'activité, nous recherchons un(e) **Technicien(ne) Informatique Helpdesk** pour des interventions de niveau I.

Après une formation intensive sur nos produits, vous assurez les fonctions opérationnelles du support clients et SAV, et intervenez par téléphone ou prise en main à distance auprès de nos utilisateurs et de notre équipe de collaborateurs internes et itinérants.

1. Après de nos utilisateurs en situation de handicap, de leurs proches et des professionnels de santé qui les accompagnent au quotidien, vous faites preuve d'empathie et de patience, et êtes garant de la **satisfaction client** :
- Répondre aux **demandes entrantes** par mail et par téléphone, sur des problématiques informatiques de niveau I



- Suivre les dossiers clients depuis notre outil de gestion ticketing, du diagnostic à la **résolution complète d'incidents**
 - Accompagner les utilisateurs dans la bonne **prise en main de leurs équipements**
 - Créer et mettre à jour les **procédures internes** sur la résolution des problèmes
2. Auprès de nos technico-commerciaux de terrain partout en France, vous venez en appui à leur activité et faites preuve de disponibilité et de réactivité :
- Assurer le **support technique à distance** lors des installations et paramétrages des équipements chez nos clients
 - **Informier et former notre équipe commerciale** sur les nouveautés ou mises à jour produits
 - Réaliser une **veille technologique**
3. Auprès de nos fournisseurs, vous assurez l'interface entre nos clients et les différents services de l'entreprise (service SAV, service commercial...) :
- **Configurer le matériel** neuf avant expédition chez nos clients (installation des logiciels, mises à jour...)
 - Veiller à la bonne prise en charge, gestion et suivi des **réclamations et litiges SAV** (retours clients, garanties, erreurs de livraison...) toujours dans une démarche de qualité et de satisfaction client
 - Assurer le **suivi régulier des dossiers clients avec le service commercial** sous la forme de réunion hebdomadaire
 - Recueillir et diffuser les **informations techniques sur les produits défectueux** et sur les conventions d'utilisation du matériel auprès des équipes
4. En collaboration avec notre service marketing, vous participez à des **projets d'amélioration et d'optimisation de l'activité** :
- Animer notre chaîne YouTube avec des **tutos vidéo**
 - Mettre à jour régulièrement notre **rubrique FAQ**
 - Veiller à la bonne **mise à jour des informations techniques** de nos produits sur notre site e-commerce
 - Réaliser la **traduction de la documentation technique** de nos fournisseurs étrangers

Profil recherché

De niveau Bac à Bac +2, avec une expérience souhaitée et réussie sur une fonction similaire, vous manifestez un vif intérêt pour les innovations technologiques.

Vos qualités relationnelles et humaines, et votre capacité d'adaptation faciliteront vos interactions avec les clients (utilisateurs, aidants, familles, proches, professionnels de santé...), nos fournisseurs et partenaires.

Vous êtes autonome, polyvalent(e), rigoureux(se), organisé(e) et de nature curieuse, des qualités qui vous permettent de réussir vos missions et qui font de vous un(e) collaborateur(trice) pilier.

Vous faites preuve d'empathie et de patience, et avez le sens du service, des qualités indispensables et alignées avec les valeurs de l'entreprise, au bénéfice de nos clients en situation de handicap.

L'anglais écrit et lu est vivement recommandé, pour assurer les échanges avec nos différents fournisseurs à l'international dans le cadre des suivis de réparation.

Rémunération selon profil

- RTT
- Tickets restaurant
- Chèques cadeaux
- Mutuelle avantageuse
- Prime d'intéressement
- Prime annuelle
- CSE

Poste à pourvoir immédiatement

Envoyez votre candidature (CV + lettre de motivation) à info@cenomy.com

