

Intitulé du poste : Responsable du service Customer Care

Localisation : Nancy, France

Type de contrat : CDI (poste à pourvoir ASAP)

Aston ^{iTF}, élue Fintech de l'année 2015, est une entreprise, dédiée à la gestion et à la valorisation des factures des entreprises.

Aston iTrade Finance travaille avec les leaders mondiaux du secteur financier du poste clients et factoring, une de ses particularités étant de proposer une solution en mode Saas et un Cloud Computing privé pour apporter plus de cash et plus de financement court terme aux entreprises.

Si vous avez envie de rejoindre des collaborateurs motivés dans une ambiance de travail chaleureuse : afterworks, teambuilding... n'hésitez plus et venez faire parti de l'aventure. Retrouvez nous sur Facebook pour en découvrir un peu plus.

Le Poste

Directement rattaché au directeur des opérations, vous superviserez l'équipe Customer Care en charge des missions suivantes :

- Support :
 - Répondre aux questions des utilisateurs
 - Assister les utilisateurs dans l'utilisation de notre plateforme
- Formation :
 - Mettre à jour les programmes et catalogues de formations en fonction des évolutions de la plateforme
 - Créer et maintenir les supports de formation
 - Organiser et dispenser les formations (online/sur site)
- Intégration des Clients :
 - Piloter les projets d'intégration des nouveaux clients
- Exploitation :
 - Identifier et analyser les incidents, communiquer les corrections aux équipes, optimiser les procédures
- Adoption produit (en relation avec les départements Marketing & Produit) :
 - S'assurer de la bonne adoption des outils par les clients en réalisant un suivi régulier
 - Organiser des évènements pour la promotion de notre plateforme et de ses

nouvelles fonctionnalités

Vous aurez un rôle actif dans les différentes activités ci-dessus. En tant que responsable de ce service vous serez chargé(e) également :

- De proposer et mettre en œuvre une organisation adéquate
- D'effectuer un reporting périodique au directeur des opérations
- De proposer un planning d'évènements, en accord avec les objectifs du département Marketing et du département Produit

Cette description comprend les principales tâches, elle n'est pas limitative.

Profil recherché

Vous avez une appétence réelle pour les aspects fonctionnels d'un logiciel ou d'une solution applicative. Vos collègues reconnaissent en vous un(e) expert(e) d'un ou plusieurs domaines fonctionnels : votre leadership est de ce fait naturel.

Idéalement, vous avez déjà dirigé une équipe Support dans le monde logiciel ou vous avez une expérience concrète de l'analyse fonctionnelle.

Vous avez une bonne aptitude rédactionnelle (grammaire et orthographe).

Vous avez une bonne capacité d'analyse et de synthèse. Vous communiquez aisément avec des équipes de développement et bien sûr avec les clients : vous serez l'interface entre ces interlocuteurs.

Les compétences en comptabilité, assurance-crédit et affacturage sont de réels plus.

Vous maîtrisez l'anglais. Des déplacements occasionnels sont à prévoir.

Contrat

- CDI 39 heures
- Rémunération selon expérience et profil
- Statut cadre
- Localisation : Nancy. Déplacements nationaux à prévoir.

Pour postuler, CV et lettre de motivation à rh@astonitf.com

Merci de préciser vos disponibilités.