



Assistant·e aux utilisateurs logiciel DUI médico-social (H/F)

La société AIR recherche un·e assistant·e aux utilisateurs et utilisatrices pour aider et conseiller dans l'utilisation de son logiciel en ligne médico-social Airmes (www.airmes.eu).

Dans un environnement en constante évolution, AIR fournit aux professionnels des structures sociales et médico-sociales, un logiciel en ligne permettant d'informatiser le dossier de la personne en situation de handicap. Soucieuse de la qualité de son produit, AIR a mis en place un service client complet et innovant pour aider et conseiller les utilisateurs dans l'utilisation quotidienne du logiciel.

Fonction : Assistant·e aux utilisateurs en informatique (H/F)	Localisation : Besançon (25)
Type de contrat : CDI - temps plein	Secteurs : médico-social, social

Missions :

Au sein du pôle accompagnement constitué de 4 personnes :

- vous prenez en charge les sollicitations des utilisateurs par téléphone, mail et via la plateforme de remontées sur le logiciel
- vous êtes en charge de la résolution des incidents et traitement des demandes dans la limite de la durée contractuelle fixée par l'entreprise
- **vous accompagnez les utilisateurs à la prise en main de l'outil et à l'utilisation au quotidien (par écrit, par téléphone, par visio avec partage d'écran)**
- **votre sens du relationnel vous permet d'adapter votre communication à chaque utilisateur**
- **votre écoute et votre empathie vous permettent d'aider l'utilisateur à exprimer son souci et ses besoins, et votre capacité d'analyse vous permet de lui proposer la solution la plus adaptée**
- **votre aisance rédactionnelle vous permet de répondre aux remontées écrites (mail ou remontées dans le logiciel), ou de rédiger des explications et conseils complémentaires suite à un échange téléphonique**
- votre capacité d'organisation vous aide à intervenir sur les demandes en fonction de leur degré d'urgence
- vous assurez le suivi des incidents à travers les outils en place avec l'équipe d'accompagnement et l'équipe de développement
- vous enrichissez la base de connaissances afin de partager votre expertise avec votre équipe

Dans un environnement en perpétuelle évolution et au fur et à mesure du développement du logiciel, vos missions seront potentiellement amenées à évoluer.



Profil recherché :

- vous maîtrisez les méthodes et outils d'organisation et d'échange (Google Drive, Slack, Kanban...)
- vous êtes doté(e) d'un fort esprit d'équipe et aimez participer à l'amélioration continue de l'entreprise
- vous avez de solides compétences rédactionnelles et relationnelles afin de répondre efficacement aux sollicitations des utilisateurs·trices
- vous avez un esprit de synthèse
- vous êtes curieux(se) et rigoureux(se)
- **la connaissance du domaine médico-social est un plus**

Conditions pratiques :

- CDI Temps Plein
- Localisation : Besançon (25)
- Rémunération : 1950 € BRUT / mois (mutuelle prise en charge à 100%, tickets restaurant)
- Secteur : Médico-social, social
- Prise de poste possible au 15/09/2023

Notre entreprise en quelques mots :

AIR édite et commercialise le logiciel Airmes, outil métier destiné aux professionnels des structures médico-sociales et sociales qui permet d'accompagner les personnes en situation de handicap. Coopérative dynamique, fonctionnant en mode agile, AIR est portée par une équipe de collaborateurs pluridisciplinaire dotée d'un fort esprit d'équipe. Le projet Airmes est un projet éthique et porteur de sens, qui n'attend que vous pour poursuivre sa croissance.

Envoyer CV et lettre de motivation à lilian.coillot@airmes.eu



AIR recherche un ou une assistant(e) aux utilisateurs et utilisatrices pour aider et conseiller dans l'utilisation de son logiciel en ligne médico-social Airmes (www.airmes.eu).

- Vous prenez en charge les sollicitations des utilisateurs par téléphone, mail et via la plateforme de remontées sur le logiciel
- Vous résolvez des incidents et traitez les demandes dans la limite de la durée contractuelle
- Vous accompagnez les utilisateurs à la prise en main et à l'utilisation au quotidien
- Votre relationnel vous permet d'adapter votre communication à chaque utilisateur
- Votre écoute et votre empathie vous permettent d'aider l'utilisateur, et votre capacité d'analyse vous permet de lui proposer la solution la plus adaptée
- Votre aisance rédactionnelle vous permet de répondre aux remontées écrites
- Votre capacité d'organisation vous aide à intervenir sur les demandes d'urgence
- Vous assurez le suivi des incidents
- Vous partagez votre expertise avec votre équipe

Référence de l'offre :