

JES (www.jes.fr), Éditeur de logiciel, développe un ERP modulaire à destination de la restauration collective. Cette solution clef en main et développée en interne inclue des fonctionnalités digitales à la pointe des attentes de nos clients (encaissement, gestion des badges, de stock, affichage dynamique...).

Rattaché(e) au Responsable du service Support et au sein d'une **équipe déjà en place**, vous menez les missions suivantes :

- Prise d'appels et suivi des demandes clients (Anomalie, Assistance, Paramétrage)
- Analyser et formaliser la demande du client en fonction de la nature de la demande, tout en respectant le contrat de service et les procédures en vigueur
- Créer et suivre rigoureusement les tickets afin d'assurer leur clôture via notre outil de gestion
- Etablir un diagnostic par une prise en main du poste à distance

À travers vos actions d'assistance et de résolution, vous garanzissez à nos clients un **service de qualité optimum** en adéquation avec les engagements de service contractuels.

Les demandes traitées par le service Support Clients JES portent aussi bien sur les fonctionnalités de nos produits développés en interne, que sur le hardware (TPV, PC, TPE-TPA, imprimantes, ...), les bases de données, l'environnement (OS, réseau local, ...), ou la monétique.

Doté(e) de bonnes compétences informatiques, vous avez le souci permanent de maintenir et développer vos compétences techniques sur les systèmes développés et intégrés par la société. La diversité des tickets traités par notre service Support Clients sollicitera l'ensemble de vos connaissances techniques et vous permettra rapidement de développer de nouvelles compétences.

La proximité de la R&D, du service Atelier, des experts techniques, ... vous permettra de travailler au sein d'un Groupe à taille humaine, riche par ses compétences internes et doté de belles perspectives de progression.

Notre clientèle est composée de sociétés de restauration collective et de sociétés assurant la gestion directe de restaurants d'entreprise.

Notre service support clients fonctionne en **heures ouvrées et en jours ouvrés**.

Profil :

Issu(e) d'une formation supérieure informatique, vos **capacités d'adaptation**, vos **solides connaissances informatiques**, votre **sens du client** et votre **curiosité** vous permettront de vous épanouir et d'évoluer dans une structure à taille humaine dotée d'un fort potentiel.

Nous assurons une formation interne sur nos produits métiers et nous vous accompagnerons tout au long de votre parcours professionnel.

Travailler au sein de JES vous permettra d'intégrer un groupe français dynamique, toujours à la pointe de la technologie, avec une dimension humaine (150 collaborateurs) et doté de belles perspectives que nous souhaitons partager avec vous.

Alors, n'hésitez pas à nous rejoindre !

Pour ce faire, vous pouvez postuler via notre site web www.jes.fr , espace recrutement, ou en nous transmettant votre candidature à l'adresse recrutement@groupeclere.com.

