

TECHNICIEN SUPPORT UTILISATEURS LOGICIEL SPHINX (CDI)

La société Le Sphinx Développement, leader sur son marché avec plus de 30 000 clients, propose une gamme complète de logiciels dédiés à l'enquête et à l'analyse de données. 70 collaborateurs répartis sur 2 sites (Grenoble et Annecy) travaillent avec un objectif commun : améliorer la qualité des solutions et la satisfaction des utilisateurs.

Dans le cadre de son développement, la société cherche aujourd'hui à renforcer son équipe de support utilisateurs logiciels.

Missions

Au sein d'un service de 4 personnes, vous intervenez auprès de nos clients logiciels par téléphone et par mail, pour leur apporter un conseil technique et méthodologique, à toutes les étapes de leur projet : conception de questionnaires, diffusion (internet, sms, face à face, téléphone), analyse des résultats. Vous êtes de plus chargé(e) de suivre et de documenter l'évolution de la demande (solution, remontée de bug) dans notre outil de ticketing.

Enfin vous intervenez sur différentes tâches auprès de nos utilisateurs à savoir :

- Demandes concernant le bon fonctionnement du logiciel (installation, activation de licences, exécution)
- Gestion des comptes utilisateurs Sphinx Online (création, modification, suppression)
- Demandes d'améliorations concernant nos solutions

Profil

- De formation Bac+2/3 minimum, idéalement issu d'un DUT STID ou d'une Licence Professionnelle Statistiques (ESSM), vous avez un intérêt marqué pour les enquêtes statistiques et l'informatique.
- Dans le but de solutionner les demandes de nos clients, vous êtes à l'aise au téléphone, vous disposez d'une forte capacité d'écoute et de qualités pédagogiques.
- Vous êtes quelqu'un d'enthousiaste, patient, dynamique, rigoureux avec de l'empathie et savez faire preuve de diplomatie
- Votre adaptabilité, votre réactivité et votre curiosité vous permettent de trouver rapidement une solution à la problématique de nos clients.
- Votre curiosité et envie d'apprendre vous permettront de développer votre niveau de connaissance des nouvelles versions de logiciels Sphinx et des nouvelles technologies que nous mettons en place régulièrement

Compétences

- Vous maîtrisez les méthodologies d'études quantitatives : vous connaissez le fonctionnement d'une étude, vous savez ce qu'est une "condition de présentation", un "renvoi", une question fermée / ouverte / échelle.
- La maîtrise des solutions Sphinx (IQ2 / Declic / Dataviv) est fortement appréciée et vous permettra d'être rapidement autonome.
- Des compétences informatiques (notion de programmation, notions de serveurs) et en statistiques (les termes khi2, corrélations, ACP ne vous sont pas inconnus) seraient un plus.

Avantages

13^{ème} mois / Tickets restaurants / Chèques vacances / Intéressement / Télétravail / RTT

Merci d'envoyer vos candidatures (CV + lettre de motivation) par mail à l'attention de Rémi Montes à l'adresse suivante : rmontes@lesphinx.eu