



<https://latribunelibre.com/emploi/charge-de-missions-service-clients-ressources-humaines-f-h-2>

Chargé de missions Service Clients – Ressources Humaines F/H

Description

Intégré(e) au sein de notre équipe Service Client vous serez en charge des missions suivantes :

Missions principales :

Assistance fonctionnelle et technique :

- Prendre en charge dans les délais contractuels les demandes d'assistance de nos clients affectées par nos modérateurs
- Assister nos clients dans la résolution de leurs demandes, que ce soit par télémaintenance ou facilitation avec les équipes de développement le cas échéant ; en qualifiant, documentant, signalant les dysfonctionnements éventuels et contrôler leur bonne résolution
- Adresser aux clients un compte-rendu des actions de maintenance
- Détecter les besoins en formation complémentaire de nos clients.
- Alerter le management en cas de problème récurrent ou critique identifié et proposer des actions de communication et de correction pérennes
- Collaborer activement avec les autres membres de l'équipe 'Assistance' pour contribuer à la montée en compétence de chacun

Téléprestations :

- Réaliser des téléprestations : formation, assistance, paramétrage, personnalisation, etc.

Démarche Qualité

- Participer aux tests des nouveaux modules et des nouvelles versions
- Rédiger et mettre à jour les supports de cours et guides utilisateurs
- Rédiger les procédures de mise en œuvre de nos solutions

Missions secondaires Dans un second temps, selon votre montée en compétence et vos aspirations, vous pourrez vous voir proposer des **missions sur site chez nos clients** :

Organisme employeur

Ciril GROUP

Type de poste

Temps plein

Secteur

CONSEIL EN SYSTÈMES ET LOGICIELS INFORMATIQUES

Lieu du poste

69266, VILLEURBANNE, VILLEURBANNE, France

Date de publication

24 décembre 2025 à 18:03

Valide jusqu'au

23.01.2026

- Assurer la bonne mise en service et les évolutions de nos produits par des actions de paramétrage sur site en fonction des besoins spécifiques du client.
- Assurer des sessions ponctuelles de formation auprès des équipes utilisatrices de nos clients
- Participer aux projets de mise en service de nos produits chez nos nouveaux clients, en intervenant sur tout ou partie des phases du projet
- Animer des ateliers de cadrage
- Réaliser le paramétrage initial
- Former les utilisateurs
- Accompagner les utilisateurs dans la prise en main de l

Qualifications

Animé.e par un sens du service, apprécié.e pour votre esprit collaboratif et votre aisance relationnelle, capable de gérer avec tact les situations délicates, vous bénéficiez soit :

- d'une formation technique en informatique (BTS, DUT, Licence, ...), et justifiez d'une première expérience réussie dans l'assistance ou la formation auprès d'un éditeur de logiciels et avez un goût pour la compréhension du métier de vos utilisateurs
- d'une expérience d'au moins 1 an en tant que Gestionnaire Ressources Humaines dans une collectivité territoriale tout en ayant une vraie appétence pour l'outil informatique

Après plus de 10 intégrations dans nos équipes ces 3 dernières années, nous saurons vous accompagner pour vous épanouir à ce poste.

Vous recherchez la structure dans laquelle vous pourrez vous épanouir et donner un sens à votre travail ?

Quels que soient votre parcours, vos attentes ou vos centres d'intérêt, les thématiques que nous traitons vous concernent. Nous agissons pour vous. Alors rejoignez-nous !