



<https://latribunelibre.com/emploi/head-of-software-support-f-h>

Head of Software Support F/H

Description

Missions :

- Élaborer et mettre en oeuvre des stratégies d'assistance aux clients et aux partenaires qui s'alignent sur nos objectifs commerciaux et garantissent une expérience client sans faille,
- Gérer et diriger l'équipe support, en fixant des objectifs clairs, en procédant à des évaluations de performances et en encourageant le développement professionnel,
- Analyser les indicateurs de support (les temps de réponse, les taux de résolution, les questions typiques) afin d'identifier les tendances, de prendre des décisions fondées sur les données,
- Établir et maintenir des normes élevées en matière de service à la clientèle et veiller à ce que l'équipe s'y conforme,
- Travailler en étroite collaboration avec les équipes de produits et d'software afin d'identifier, de signaler et de résoudre les problèmes liés aux produits ou les tendances signalées par les clients.

Qualifications

Vous possédez un fort esprit analytique et aimez enquêter sur les origines de problèmes techniques logiciels.

Vous avez managé une équipe, possédez un tempérament de leader et êtes un bon communicant.

Au moins une expérience au sein d'un **éditeur de logiciel B2B** serait un plus.

Organisme employeur

MICHAEL PAGE INTERNATIONAL
FRANCE

Type de poste

Temps plein

Secteur

ACCUEIL OU
ACCOMPAGNEMENT SANS
HÉBERGEMENT D'ADULTES
HANDICAPÉS OU DE
PERSONNES ÂGÉES

Lieu du poste

75115, PARIS 15, PARIS, France

Salaire de base

65000 € - **Salaire de base**
80000 €

Date de publication

7 octobre 2024 à 09:02

Valide jusqu'au

06.11.2024