



Chargé de Support Clients

Poste basé à Luxembourg

CDI

Nous, c'est The Hokus Platform. La solution digitale qui connecte les gestionnaires de patrimoine et les entreprises d'assurance vie. Notre fintech a pour ambition de devenir la référence sur le marché français et luxembourgeois.

Depuis notre lancement en 2020, nous grandissons puisque nous sommes déjà 25 collaborateurs et accompagnons les plus grands acteurs du marché de notre secteur de prédilection. Nos projets sont en constante évolution et l'agilité est de prime. Savoir s'adapter est une force que nous valorisons et nous sommes convaincus que chaque succès vient principalement de nos équipes !

Afin de relever ces défis, nous sommes à la recherche d'un(e) Chargé(e) du Support Clients au sein de l'équipe Produits déjà en place.

Votre profil

- Vous avez un minimum de 2 ans d'expérience dans un rôle plus ou moins similaire
- Vous avez une expérience ou une formation dans le secteur de la Banque ou de l'Assurance Vie
- Vous avez de très bonnes capacités de communication à l'oral comme à l'écrit
- Vous parlez et écrivez en français et en anglais couramment (obligatoire)

Vos missions

Support

- Totalement intégré(e) à notre équipe à Luxembourg et sous la responsabilité de la Chef de Produits, vous assistez les clients (banques et compagnies d'assurance) dans l'utilisation de la plateforme.
- Vous avez la responsabilité de réaliser le premier contact avec l'utilisateur, par téléphone, mail, outil de ticketing en ligne.
- Vous participez à la résolution des incidents et des problèmes les plus simples, ce qui permet d'apporter une réponse immédiate au besoin des utilisateurs et d'éviter la répétition d'incidents
- Concrètement, vous qualifiez le ticket en résumant les problèmes et le diagnostic de solutions à apporter selon vous. Si l'incident dépasse vos compétences, le ticket est escaladé au niveau de support supérieur.
- Vous collaborez avec l'équipe des développeurs et des chefs de produit en leur remontant les besoins d'évolution et de correctifs nécessaires.
- Vous participez à la formation continue des clients

Produits

- Vous participez au développement de la plateforme Hokus via la mise en ligne des kits documentaires
- Vous réalisez les traitements de conversion ADOBE permettant d'assurer la compatibilité avec les outils internes de la plateforme Hokus

Type d'emploi : CDI, période d'essai de 3 mois

Poste en interne
Salaire brut payé sur 12 mois
Ticket restaurant
Proximité d'une gare

Contactez :

Karine Daspremont

Directrice des Opérations par email kdaspremont@thehokusplatform.com