

Conseiller Relation Client F/H

À propos de nous :

iOtee est une entreprise française spécialisée dans les solutions technologiques dédiées à l'agriculture, combinant au quotidien des technologies logicielles (applications mobiles, sites web) et matérielles (LoRaWan, Bluetooth, Wifi, connectivité cellulaire 5G). Un de nos objectifs phares est de rendre la technologie accessible au service des éleveurs, en France comme à l'international.

Nous proposons nos services aux éleveurs, via notre réseau de distribution et en direct, des services et équipements innovants pour améliorer leur quotidien, et faciliter la gestion et augmenter la productivité de leur exploitation. Grâce à nos solutions, les éleveurs peuvent notamment :

- Suivre la détection des chaleurs de leurs animaux et améliorer le suivi de leur reproduction grâce à nos capteurs ;
- Surveiller les vêlages et surveiller l'alimentation (indicateurs d'ingestion et de rumination) ;
- Veiller à la santé des animaux (indicateurs de suivi et index).

Votre quotidien :

Intégré au sein de l'équipe support client, vous aurez la charge de fournir un service de qualité aux utilisateurs de nos solutions. Vos principales missions seront de :

- Accompagner les éleveurs et les distributeurs sur l'utilisation de nos **applications web et mobiles** (téléphone, e-mail, tickets) : paramétrage, prise en main, interprétation des données.
- Diagnostiquer et résoudre les incidents logiciels de niveau 1 et 2 : comptes et accès, synchronisation, affichage des données, alertes mal configurées.
- Escalader ce qui doit l'être, avec un dossier clair et reproductible, vers l'équipe produit et les développeurs.
- Suivre chaque ticket jusqu'à la résolution complète — et prévenir le client,
- **Former et outiller les distributeurs** sur les nouvelles fonctionnalités : sessions de prise en main, tutoriels, supports pédagogiques.
- Alimenter le centre d'aide et la base de connaissances (articles, FAQ, procédures),
- Assurer le suivi administratif des dossiers clients (abonnements, éléments de facturation).
- Participer à la mise en œuvre des futurs projets techniques de l'entreprise

Le profil que nous recherchons :

- Une expérience en **support logiciel / SaaS, hotline applicative, service client technique ou formation utilisateurs**.
- Une vraie aisance avec les outils numériques ;

- Le sens de l'explication : vous savez adapter votre discours à tout type d'interlocuteur (un technicien distributeur comme à un éleveur).
- Organisation et gestion des priorités : plusieurs dossiers ouverts en parallèle, ça ne vous fait pas peur.
- **Anglais opérationnel** à l'écrit comme à l'oral (nos clients sont aussi hors de France)
- Une connaissance du monde agricole est appréciée mais n'est pas obligatoire.

Vous êtes curieux d'en apprendre plus ? Rencontrons-nous dès maintenant !

Lieu : St Berthevin (possibilité de télétravail 1 à 2 jrs par semaine).

Type de contrat : CDI 35h/ semaine du lundi au vendredi

Rémunération de 29 000€ à 35 000€ bruts annuels selon expérience – primes sur objectifs

Mutuelle d'entreprise, chèques Cadhoc