



Support Technique Client H/F - Insurtech

A propos de Lya

LYA Protect est une insurtech innovante dans le monde de l'assurance qui propose deux plateformes :

> www.lyaprotect.com à destination des courtiers de proximité

> www.lyatech.io à destination des grands courtiers, mutuelles et assureurs.

Chez Lya Tech, nous misons sur la combinaison entre expertise en assurance et compétences digitales pour apporter une solution en phase avec les attentes de nos clients. Pour cela, notre équipe est composée de développeurs, product owners et product managers, des profils qui ont tous une expérience significative dans le secteur assurantiel.

Quelques chiffres : plus de 250 clients, 30 collaborateurs, 2,5M€ de CA

Editeur de sa propre solution logicielle, l'équipe IT de LyaProtect s'est montée autour d'une équipe agile expérimentée dans les toutes dernières technologies du digital :

- Progressive Web App
- Dockerisation
- Cloud Provider
- Machine Learning

Pour renforcer notre équipe technique, nous recrutons actuellement un(e) Support Technique Client (h/f) en CDI.

Si tu recherches un poste qui va au-delà du simple support technique et qui te permet de jouer un rôle central au sein d'une entreprise à taille humaine, axée sur l'humain, la collaboration et la création de sens, cette opportunité est pour toi!



Mission proposée

En tant que Support Technique Client (h/f) et véritable « tour de contrôle de notre écosystème », tu seras au cœur de notre organisation, contribuant de manière significative à l'expérience client et à la réussite de notre entreprise.

Intégré(e) à notre équipe technique, ton rôle te permettra de travailler dans un contexte moderne, en lien avec les dernières technologies :

- Utilisation de NodeJS, React JS
- Intégration et déploiement continue via GitLab CI/CD
- Déploiement dockerisé sur un orchestrateur
- Utilisation de services managés AWS (bases de données, authentification, messaging, serverless...)

Dans ce cadre, tes missions seront :

- Être la personne centrale pour les clients, assurant une expérience exceptionnelle tout au long de leur parcours.
- Coordonner et collaborer étroitement avec les différentes équipes internes pour résoudre les problèmes des clients et veiller à ce qu'ils soient entendus et pris en compte.
- Être le premier point de contact pour nos clients, offrant un support de qualité supérieure par téléphone, e-mail ou chat.
- Diagnostiquer et résoudre les problèmes techniques, en fournissant des solutions rapides et efficaces.
- Assurer un suivi proactif pour garantir la satisfaction du client et la résolution complète des problèmes.
- Travailler en étroite collaboration avec les équipes de développement, de vente et de service client pour aligner les efforts et apporter des solutions complètes aux clients.
- Communiquer efficacement avec les clients pour les tenir informés et s'assurer qu'ils se sentent considérés et écoutés.
- Fournir des sessions de formation aux clients pour les aider à maîtriser notre solution et ses aspects techniques.
- Contribuer à la création de documentation technique, y compris des guides d'utilisation et des FAQ.
- Contribuer à la création d'une expérience client significative en comprenant les besoins individuels des clients et en proposant des solutions adaptées.

Travaillant en Sprint de 2 semaines, la connaissance de l'agilité et de la méthode scrum sont un plus, même si nous sommes prêts à te convertir à ces méthodes de développement.



Profil recherché

- De formation Bac+5 en informatique, tu as une première expérience réussie en tant que développeur (N1/ N2), et dans le support client ou un rôle similaire.
- Curieu(se) et motivé(e)
- Volonté de monter en compétences
- Autonome
- Prise d'initiatives
- Concentré(e) sur la satisfaction client => le client d'abord!
- Capacité à gérer un grand volume de demandes tout en maintenant la qualité du service.

Avantages :

- Un environnement de travail chaleureux et collectif au sein d'une entreprise jeune, dynamique et à taille humaine.
- L'opportunité d'apporter un impact concret sur l'expérience client et le succès de l'entreprise.
- Formation continue et opportunités de développement professionnel.

- Rémunération en fonction du profil entre 35K€ et 45K€
- Télétravail 2 jours / semaine
- Avantages : mutuelle + souplesse des horaires + primes

Contactez nous par mail

elodie.menager@lyaprotect.com