

# **IT Customer success Intern**

## About Albea & the Product line that is recruiting

Albéa is a world leader in beauty, personal care, oral care, pharmaceutical and food packaging. Albéa Gennevilliers is home to our global headquarters.

## Scope

L'IT customer success est en charge d'assister les collaborateurs et de s'assurer de la bonne adoption des outils mis à leur disposition.

Poste situé à Gennevilliers

Ce poste est sous la responsabilité de l'IS Manager du site

#### Main activities

- Apporter du support aux utilisateurs (Téléphone, Teams, Service Now) en soutien des techniciens déjà en place
- De produire les documents à destination des collaborateurs (procédures, tutoriel, news) liés au service sous différents formats
- Organiser des ateliers dédiés aux nouveaux outils ou usages (MTR, Corporate mobiles, WeHelpIT...)
- Effectuer des tâches administratives (arrivées/sorties, gestion des stocks, inventaire)
- Mettre en place un tableau de bord d'activité des utilisateurs à destination de l'IS manager et les équipes centrales

### **Accountability including KPIs**

Garanti la bonne qualité de service : disponibilité, suivi des procédures en place S'assure de la bonne communication auprès de utilisateurs Mise en place d'un tableau de bord des usages avec notre outil de reporting Groupe (Power BI)

## **Profile (Experience & qualifications)**

Bachelor's degree in IT with good communication skill Fluent in English Knowledge of documents production

## **FUNCTION**

Information Systems
LOCATION
Gennevilliers (92)
APPLICATION EMAIL ADRESS
jobs.gennevilliers@albea-group.com
TYPE OF CONTRACT
Intern/Apprentice
DESCRIPTION
Rattaché(e) à l'IS manager du site le/la IT customer success aura en charge d'une partie du support mais également de participer à l'adoption des outils IT pour l'ensemble de collaborateurs.

Le support se fera en direct auprès des collaborateurs et communication se fera en accord avec le

manager local mais également les équipes centrales.