

Chargé de support Logiciel (F/H)

Description

Notre client, développe ses activités dans les domaines de la Transformation Digitale, de la Dématérialisation, de l'Archivage et de la Gestion Electronique de Documents.

Ils accompagnent les entreprises dans leur démarche RSE en développant la stratégie Zéro Papier.

Nous recherchons de nouveaux collaborateurs pour les accompagner dans leur croissance !

Missions

Vous accompagnerez les demandes clients autour d'une solution logicielle complète et performante.

Vous intervenez via un outil de ticketing, assurez le support de premier niveau et prenez en charge progressivement les missions d'assistance.

Vous participez à la prise en charge des tickets de support et d'assistance. Votre mission principale consiste à assurer la continuité du service proposé aux clients.

Vos missions seront :

- Collecter et identifier les besoins clients,
- Assurer le support et la maintenance des services développés chez les clients,
- Le diagnostic des problèmes rencontrés
- Le suivi et la gestion des demandes : analyse de logs, configuration logicielle, développement, installation et intégration
- Proposer des évolutions et participer à leurs mises en œuvre,
- Remonter les problèmes opérationnels, d'alertes, d'évolutions et d'optimisations autour de la gestion des demandes
- Rédiger les procédures d'utilisation du logiciel (gestion des redémarrages, déploiement, bugs...),
- Assurer les astreintes fonctionnelles afin de garantir le suivi et la coordination des incidents de production et des mises en production en heures ouvrés et ponctuellement en heures non ouvrés selon le roulement défini par votre hiérarchie.

Le poste est rattaché à la Direction Technique. Vous travaillerez également en collaboration étroite avec notre équipe de consultants.

Qualifications

De formation BAC+2 minimum, vous disposez d'une expérience similaire réussie.

Compétences requises :

- Rigoureux/se
- Organisé/e
- Qualités d'écoute et relationnelles
- Capacité d'analyse et de synthèse
- Esprit d'équipe

— #TeamAltea #BeGeek
#BeAltea —
#TeamAltea

Date de démarrage

Immédiat

Contrat

CDI - 35H

Expérience

1 an ou plus

Niveau requis

Bac+2 minimum

Localisation

Aix-en-Provence

Salaire (suivant expérience)

24000 € - **Salaire (suivant expérience)**
28000 €

Publication

13 mars 2023

- Bonne expression
- Curiosité et envie de montée en compétence

Expérience requise : Minimum 1 an, idéalement dans un métier au contact des clients

Idéalement, vous connaissez certaines des technologies suivantes :

- Systèmes : Unix/Linux, Windows
- SGBD : MS SQL Server, Oracle, PostgreSQL, HANA
- Web : Tomcat, NGINX
- Langages : XML, HTML Développement : NodeJs/React

Vous souhaitez développer vos compétences techniques et relationnelles. Vous aimez travailler en équipe.

Vous souhaitez impacter le développement d'une entreprise à taille humaine, c'est ici que ça se passe !

Contacts

rh@altea-si.com