

TECHNICIEN·NE SUPPORT LOGICIEL POUR SERVICE CLIENT DE QUALITÉ

L'ENTREPRISE

Entreprise d'édition de logiciels dans le domaine des fluides et à taille humaine, INCOM laisse une grande place à l'autonomie, l'entraide et l'esprit d'initiative tout en offrant de la diversité dans les travaux. Notre volonté : offrir à nos clients les meilleurs services, pérenniser des équipes solides et assurer la montée en compétences rapide de nos salariés.

COMPÉTENCES RECHERCHÉES

Savoir-faire :

- Diagnostiquer à distance un dysfonctionnement logiciel
- Guider l'utilisateur pour résoudre une problématique
- Identifier des ressources nécessaires à la résolution d'une problématique
- Intervenir sur site dans le cadre d'une prestation
- Intervenir à distance dans le cadre des processus d'entreprise
- Maîtrise des outils bureautiques
- Langage SQL - notions indispensables
- Base de données Oracle

Savoir-être :

- Sens du service client, aisance relationnelle
- Diplomatie, patience, autonomie
- Sens des priorités et de l'organisation

DÉTAILS DU POSTE

Rattaché à la direction projet, vous intégrez une équipe d'une dizaine de personnes pour assurer l'assistance fonctionnelle et technique (niveaux 1 et 2) de nos clients sur nos logiciels. Votre mission consiste à accompagner les clients dans leurs questions ou difficultés, en vous assurant de leur satisfaction.

Vous :

- Êtes l'interlocuteur privilégié de nos clients pour toutes questions,
- Réceptionnez et traitez les demandes d'assistance technique et fonctionnelle,
- Suivez les incidents dans l'outil de gestion des demandes, de leur qualification à leur clôture, en assurant, s'il y a lieu, la coordination avec les services concernés,
- Participez aux processus de recette des versions, et à leur documentation,
- Formez et participez à l'utilisation et la mise en place de la solution au sein d'une équipe
- Réalisez des prestations chez nos clients dans le cadre de projets

A VOTRE SERVICE

Nous vous proposons :

- Un contrat en CDI
- Une prise de poste dès que possible
- Des tickets repas et une mutuelle d'entreprise
- Poste localisé à Hérouville Saint Clair
- Une rémunération selon votre expérience
- Des déplacements environ 3 jours par mois chez les clients en France

CONTACT

Pour postuler, envoyer votre CV et lettre de motivation à l'attention de **Mme Annie CHABERT** par mail à recrutement@incom-sa.fr

