

TECHNICIEN.NE SUPPORT UTILISATEURS LOGICIELS EAU, ENERGIE, ENVIRONNEMENT

DÉTAILS DU POSTE

Rattaché au service Support, 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 applications métier. Votre mission consiste à résoudre les incidents ou les difficultés rencontrées par les utilisateurs, en vous assurant de la satisfaction de nos clients.

Vous :

- Êtes en contact direct par téléphone et mail avec les clients,
- Réceptionnez et traitez les demandes d'assistance technique et fonctionnelle,
- Suivez l'incident, dans l'outil de gestion des demandes, de la qualification à sa clôture, en assurant, s'il y a lieu, la coordination avec les services concernés,
- Participez à la rédaction de la documentation d'aide à l'utilisation pour répondre aux besoins de nos utilisateurs,
- Contribuez à la bonne marche de l'équipe.

Vos connaissances en base de données relationnelle, requêtes SQL, votre sens du service et de la communication (tant écrite qu'orale) permettront à nos clients de tirer le meilleur profit de nos solutions métiers.

Vous pourrez par la suite évoluer vers la gestion de projets ou d'autres fonctions selon vos motivations et vos aptitudes.

ÉLÉMENTS CLÉS

- Formation : Bac +2 à 5 en informatique,
- Type de contrat : CDI,
- Prise de poste : dès que possible,
- Localisation : Hérouville-Saint-Clair (14),
- Rémunération : selon votre expérience,
- Déplacement : Exceptionnel,
- Tickets repas et mutuelle d'entreprise.

PROFIL RECHERCHÉ

Les compétences et qualités indispensables recherchées pour ce poste sont :

- Diagnostiquer à distance un dysfonctionnement logiciel,
- Guider l'utilisateur pour résoudre une problématique métier,
- Identifier des ressources nécessaires à la résolution d'une problématique,
- Identifier le niveau et la priorité d'une demande client,
- Intervenir à distance dans le cadre des processus d'entreprise,
- Renseigner les supports de suivi d'intervention et transmettre les informations aux services concernés,
- Langage SQL (BDD Oracle, MySQL),

Sont également appréciées :

- Utiliser un outil de suivi des demandes clients
- Connaissance en facturation (eau, assainissement, électricité, ...)
- Aisance relationnelle
- Diplomatie, patience, autonomie
- Rigueur, organisation, sens des priorités

L'ENTREPRISE

Editeur et Intégrateur de logiciels métiers, INCOM se positionne en France comme un des acteurs majeurs du progiciel de gestion dédié au pilotage des régies dans le monde de l'eau, de l'électricité et des déchets. Nous sommes une PME Grenobloise et Caennaise d'une cinquantaine de personnes.

CONTACT

Pour postuler, envoyez vos CV et lettre de motivation à l'attention de **M. Fabien COUCHE** à recrutement@incom-sa.fr