

TECHNICIEN.NE SUPPORT INFORMATIQUE LOGICIELS ELECTRICITE & GAZ

DÉTAILS DU POSTE

Rattaché à la branche Electricité-Gaz, vous viendrez renforcer une équipe expérimentée de 5 personnes pour assurer l'assistance fonctionnelle et technique (niveaux 1 et 2) sur nos applications.

Après une période de formation tutorée, votre mission consiste à résoudre les incidents ou les difficultés rencontrées par les utilisateurs, en vous assurant de la satisfaction de nos clients.

En contact direct avec les clients, vous intervenez dans la résolution technique de l'incident qui aura été diagnostiqué et qualifié, avec éventuellement prise en main à distance. Le cas échéant, vous relayez vers les ressources de niveau 3 aptes à apporter une solution.

Vous suivez et documentez vos interventions de la qualification à la clôture dans l'outil de gestion des demandes. Vous participez à l'élaboration de la documentation d'aide pour répondre aux besoins de nos utilisateurs.

Enfin vous contribuez à la bonne marche de l'équipe. Vos connaissances techniques et votre sens du service permettront à nos clients de tirer le meilleur profit de nos solutions métiers.

ÉLÉMENTS CLÉS

- Formation : Bac +2 à 5 en informatique,
- Type de contrat : CDI,
- Horaires : du lundi au vendredi,
- Prise de poste : dès que possible,
- Localisation : Gières (38),
- 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 :

- Savoir utiliser un outil de suivi des demandes clients
- Connaissance en facturation (électricité, eau, assainissement...)
- Sens du service client,
- Diplomatie, patience, autonomie
- Rigueur, organisation, sens des priorités

L'ENTREPRISE

Editeur et Intégrateur de logiciels métiers, INCOM se positionne en France comme un acteur majeur du progiciel dédié à la gestion des fluides : eau, assainissement, électricité, gaz, déchets. Entreprise à visage humain, 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 **Mme Annie CHABERT** à recrutement@incom-sa.fr