

TECHNICIEN.NE SUPPORT UTILISATEURS LOGICIELS EAU ET ENERGIE

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.

En quelques mots, vous résolvez les incidents ou les difficultés rencontrées par les utilisateurs, en vous assurant de la satisfaction de nos clients. Et plus précisément, 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 ambiance de l'équipe 😊

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 du gaz. Nous sommes une PME Grenobloise et Caennaise d'une cinquantaine de personnes.

PROFIL RECHERCHÉ

Les compétences et qualités recherchées pour ce poste sont :

- De la curiosité pour aller fouiner dans les bases de données Oracle et MySQL ...
- De la pédagogie pour accompagner nos clients
- De l'aisance relationnelle pour apporter satisfaction à notre clientèle 😊

Puis si vous connaissez des aspects métiers liés à la gestion des fluides ou de la facturation... qu'attendons nous pour nous rencontrer ?

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.
- Télétravail

CONTACT

Pour postuler, envoyez vos CV à mathieu.chasseboeuf@incom-sa.fr