Consultant support applicatif H/F

REFERENCE : Consultant support applicatif H/F

OFFRE D'EMPLOI

Localisation : Sausheim
Type de contrat : CDI
Contact : emploi@systancia.fr
http://www.systancia.com
Niveau : Bac +2/3

POSTE / MISSIONS :

Systancia recrute un/une Consultant(e) support applicatif pour renforcer son équipe Customer Support.

Sous la conduite de la responsable du pôle Support Services et après une période de formation à nos produits, vous jouerez un rôle crucial dans la relation avec nos clients et nos partenaires.

Vos interlocuteurs seront des techniciens ou ingénieurs systèmes, réseaux, architectes et des responsables informatiques. Vous utiliserez vos connaissances et votre expérience afin d'identifier et d'analyser les demandes techniques complexes en lien avec la gamme de produits Systancia. Vous proposerez des solutions et plan d'actions adaptés et répondrez aux questions liées aux produits de notre gamme.

Principalement orientées sur le support des logiciels Systancia, vos missions seront les suivantes :

- Assurer l'assistance et l'analyse technique des demandes entrantes (téléphone/emails/web) aux clients et partenaires, portant sur les solutions logicielles de Systancia, et leurs écosystèmes ;
- Améliorer les usages via de l'accompagnement et du conseil ;
- Capable d'établir ses propres priorités en fonction des exigences des clients et des directives ;
- Gérer la relation client. Vous fournissez une analyse technique approfondie, conseillez, informez et solutionnez les incidents techniques ;
- Assurer la saisie des informations, recommandations, et résolutions des demandes techniques dans la CRM ;
- Rédiger et réviser des articles techniques complexes ainsi que des études de cas pour la base de connaissances ;
- Promouvoir l'esprit d'équipe et assister vos collègues à améliorer leurs capacités techniques ;

Systancia

- Missions ponctuelles dans le cadre du périmètre d'intervention du Professional Service (installation/intégration pour nos clients sur site ou à distance, audits, formation).

COMPETENCES RECHERCHEES

- Vous êtes titulaire d'un Bac+2/Bac+3 en informatique avec une spécialité en administration systèmes et réseaux.
- Vous disposez d'une expérience de 3 à 5 années en informatique en tant qu'analyste support technique, applicatif avec idéalement une expérience support N2 ou N3.
- Vous disposez de bonnes compétences d'analyses et de résolutions de d'incidents.
- Vous disposez de compétences rédactionnelles et d'une aisance dans la communication ainsi qu'une maîtrise de l'environnement Linux. Vous êtes autonome, curieux et force de proposition.
- Anglais B1 minimum.

Compétences souhaitées

- Expérience dans l'installation, la configuration et l'administration de : Active Directory, GPO, architecture Windows,
- Une bonne connaissance de l'architecture Linux est un atout,
- Compréhension pratique des protocoles réseaux,
- Connaissances basiques en base de données (MS SQL, Oracle),
- Connaissances basiques en scripting (PowerShell, VBS, SQL, Python).

Pourquoi rejoindre Systancia ?

Notre principal objectif, c'est votre bonne intégration au sein de notre équipe ! Ainsi, nous vous formerons aux règles et bonnes pratiques de l'entreprise. Nous rejoindre, c'est aussi l'opportunité d'acquérir de nouvelles connaissances et de vous épanouir dans votre travail.

L'offre de Systancia :

- CDI
- Dynamique d'équipe
- Prime mensuelle sur objectif
- Environnement formateur
- Tickets restaurants
- Télétravail partiel possible
- 6ème semaine de congés
- Mutuelle et contrat de prévoyance avantageux
- Participation remboursement frais de transport en commun

CANDIDATURES

Toute candidature, lettre de motivation accompagnée d'un C.V., doit être adressée à emploi@systancia.fr en mentionnant la référence de l'annonce.