



« Technicien Support Applicatif H/F ».

Notre société est spécialisée dans les solutions numériques de gestion de l'eau, de l'assainissement et de l'énergie.

Description :

Après une période de formation interne, vous intégrerez notre Centre de Services Clients situé à Marseille.

Dans le respect des conventions de service existantes, vous assurerez un support de niveau 1 et 2 pour les applications métiers de nos utilisateurs.

Vos missions principales seront les suivantes :

- Prise en compte pour traitement des demandes de support clients via un outil de ticketing : diagnostic, qualification, proposition de solutions, résolution et/ou escalade vers le support de niveau 3 (Equipe Etudes et développement).
- Appel sortant aux clients si besoin spécifique de clarification sur leurs demandes.
- Elaboration et/ou utilisation de requêtes simples SQL pour manipuler des données (extractions, mises à jour)
- Rédaction de documentations : base de connaissances, procédures, etc...

Ces missions ne sont pas limitatives.

Formation et compétences requises :

Issu(e) d'une formation informatique type Bac +2, vous justifiez à minima d'un an d'expérience sur un poste similaire en support applicatif.

Vous êtes à l'aise avec SQL & requêtes et avez déjà travaillé avec SQL Developer (dans l'idéal) pour des interventions sur bases Oracle.

La connaissance d'un produit de ticketing est un plus.

Vous faites preuve d'autonomie, d'organisation, de rigueur, d'aisance relationnelle et rédactionnelle et êtes capable de travailler en équipe.

Type de contrat et statut :

CDI non cadre Rémunération (en fonction de l'expérience)