

Technicien support logiciel (H/F) (H/F)

Éditeur logiciel — logistique de réservation #NoSSII
 CDI — Sophia Antipolis (06)

<https://www.jobopportunit.com/jobs/technicien-support-logiciel-h-f>

 Postuler avant le lundi 6 novembre 2023	 Réf. OQBEGSS07
 Salaire 25-33 K€ annuels	 Annonce créée le mercredi 30 août 2023
 Technos : -	 Avantages : Locaux , Ambiance
 Création de poste	 Contact jean-pierre@jobopportunit.com
 Présentiel / Remote partiel	Des questions sur le process ?

Résumé

CDI direct en support logiciel, par groupe/éditeur (400 personnes) logiciel spécialisé logistique (clients grandes enseignes), site de Sophia-Antipolis. Très bon climat social (très faible turn over et super ambiance). 25-33k€, plus avantages/primes/RTT.

RÉSUMÉ

CDI direct en support logiciel, par groupe/éditeur (400 personnes) Web/Logiciel spécialisé logistique (clients grands comptes), site de Sophia-Antipolis. Très bon climat social (très faible turn over et super ambiance). 25-30k€, plus avantages/primes.

JobOpportunit est un **cabinet de recrutement** et chasseur de têtes spécialisé en informatique. **Pas de SSII/ESN/consulting, uniquement des postes en client final** : startup, éditeurs de logiciels, PME et grands groupes. Conseils personnalisés, mise en avant de votre candidature, relation de confiance avec nos clients, gratuité : [Pourquoi passer par nous ?](#)

CONTEXTE

Notre client est un **éditeur de logiciels «made in France»** qui conçoit, développe et commercialise toute une gamme de solutions sur mesures pour la logistique. **Créé par des Français aux USA**, ils ont décidé suite aux événements du 11 septembre de revenir s'installer définitivement en France. Par la suite, il y a eu **plusieurs regroupements et rachats** qui ont permis à notre client de développer son activité pour la rendre, à ce jour, très prospère.

La clé du succès est qu'ils sont à l'écoute de leurs clients et valorisent les partenariats, leur fidélité est le gage de cette réussite. Et ils appliquent la même philosophie à leurs relations avec leurs collaborateurs: ils offrent un cadre de travail dynamique et propice à l'accomplissement personnel, et valorisent tout particulièrement l'esprit d'équipe. Leur succès actuel est grandement lié au talent et à l'investissement personnel de chacun des collaborateurs.

Aujourd'hui, c'est plus de **7 sites recensés en France**. L'activité étant importante, le client a réparti tout ce qui touche à **leurs produits phares (R&D) sur Sophia Antipolis**. Sur une très bonne lancée, de nouveaux gros contrats/clients ont été gagnés, **l'année 2019 fût excellente et a permis de limiter les dégâts de 2020/2021 et de gros clients de renom viennent ont été signés en 2022 et 2023** Après une période de full-confinement, les équipes avaient petit à petit réintégré leurs nouveaux locaux et la société a

réussi à maintenir tous les emplois. Les commandes **de dernières minutes des étés 2022 et 2023 ont même connus des records et ont fait chauffer les serveurs**. Finalement, l'activité a plus été ralentie/reportée, que totalement stoppée sur 2 ans. Si aujourd'hui plusieurs postes s'ouvrent, ils ont été étudiés avec une grande prudence.

Dans cette grande entreprise **le turn-over y est très faible, ce qui est LE marqueur principal pour la qualité d'un employeur !**

Le siège social est basé à Sophia Antipolis et compte environ 100 personnes, répartis en plusieurs équipes à taille humaine. On y compte en plus du service commercial, administratif/RH, des équipes Développement (19 personnes), Support (12 personnes), Qualité (7 personnes) ainsi qu'une équipe Infra (de 10 personnes).

Les équipes sont relativement jeunes, les nouveaux **locaux en plein cœur de Sophia (proche arrêt de bus, commerces, restaurants...)**, aménagés très confort et avec une bonne ambiance qui a toujours été ressentie. Tous ces éléments permettent aux employés de **travailler dans de bonnes conditions**.

En pleine croissance avec plus de 5400 clients dynamiques, 400 collaborateurs et plus de 25 M€ de CA, le client renforce ses équipes dont l'équipe support sur le sujet particulier du paramétrage (poste à scope large, du coup évolutif), **la nouvelle personne qui les rejoindra va assurer le support des collaborateurs et recevoir des tickets de la part des collaborateurs internes (soit environ 300 en France pour la partie sujette à envoyer des tickets) concernant l'utilisation de leur ERP conçu en interne, cette personne sera également amenée à documenter et tester cet ERP ainsi qu'à former les personnes (nouveaux arrivants) à sa bonne utilisation mais aussi des personnes déjà en poste sur la mise à jour de nouveaux modules.**

POSTE

Le rôle principal de l'équipe Support Client est d'apporter un conseil sur les solutions logicielles à leurs clients professionnels et à l'équipe interne.

Intégré à une équipe de 6 Technicien/nes support pour cet ERP, vous serez tout d'abord formé à leur solution (cloud, sécurisée, simple, innovante et mobile) avant d'accompagner au quotidien nos clients sur leur nouvelle plateforme 100% web de commercialisation (ainsi que gestion&fidélisation). Bien plus qu'un classique PMS (Property Management System) cette solution se compose de services multi-activités qui s'adaptent aux besoins de leurs clients.

Toujours en faisant preuve d'une communication soignée, les responsabilités du Technicien Support/Paramétrage sont les suivantes :

- Analyser la demande du client (nature de la difficulté rencontrée, causes éventuelles...) et formaliser la demande client dans l'outil de suivi pour déterminer les paramétrages, interfaces, développements nécessaires pour la mise en œuvre de la solution (données ; données [redacted])
- Etablir un diagnostic par une prise en main du poste à distance et selon les cas : guider pas à pas le client sur la bonne utilisation des fonctionnalités, résoudre de façon autonome le dysfonctionnement, transmettre la demande qualifiée au service de développement logiciel
- Assurer le suivi et la clôture des incidents dans l'outil de suivi
- Respecter la priorisation des demandes d'intervention en cours et les délais de résolution le cas échéant
- [redacted]
- Participer au « customer success » (valider la conformité des fonctionnalités aux attentes initiales, remonter les informations aux équipes techniques dans un souci d'amélioration continue, comme informer et alerter les acteurs du projet en cas de retard ou de difficultés et proposer les actions à mettre en œuvre).

Juste pour vous donner une idée globale de l'ENVIRONNEMENT TECHNIQUE (bien sur aucune connaissance dans ces technos ou d'autres n'est demandée pour ce poste, par contre ca peut etre des pistes pour vous si vous souhaitez un jour évoluer sur un poste coté développement, pour ca rien de mieux que de déjà connaitre le produit à fond comme cela sera votre cas !)

- Java17 (à venir), React17, ES2019, Typescript, Webpack5, IntelliJ, GraphQL, Soap, Rest, SVN/GIT, Tomcat, PostgreSQL12, MongoDB, Redis, DevOps (Jenkins, Docker).
- Outils de tracking/suivi de bugs/support
- Architecture N-Tiers, Haute Disponibilité, Algorithmes multi-threads, Maven, Git....
- **Outils de Data Vizualisation** : idéalement MyReport, **ETL** : MyReport Data

PROFIL

Une formation Bac+2 ou 3, seules comptent ensuite vos compétences. **Au moins 6 mois d'expérience (dont stage et projets personnels éventuels utilisant SQL par exemple, le client adaptera les tâches en fonction de votre niveau à votre arrivée), entre 6 mois et 3 ans d'expérience** est le bon niveau pour intégrer ce poste et cette équipe, vous avez au moins une première expérience:

- **En support technique ou développement logiciel/web (dont SQL)**
- **Ou bien en réception (par exemple hébergement/hôtellerie/restauration, ou encore domaine du voyage/des loisirs), vous souhaitez donner un nouvel élan à votre carrière et avez utilisé des solutions logicielles et surtout avez plaisir à utiliser les logiciels**
- **Une maîtrise correcte de SQL et de Excel (créer un formulaire et concaténation de cellules par exemple) est demandée**

Plus que des compétences, notre client recherche avant tout une **personne sachant communiquer avec ses collègues, ayant un bon esprit et qui a l'envie de bien faire**. Une personne qui s'investit est peut-être plus important pour eux que celle qui possède déjà de belles compétences techniques mais se repose sur ses acquis. Être force de proposition est très apprécié.

- Vous êtes doté(e) de bonnes connaissances en informatique (utilisation courante de logiciels et du web)
- Vous alliez esprit d'analyse et excellent relationnel.
- Une expérience en assistance téléphonique sera un plus apprécié.

CONDITIONS SALARIALES

36h/ semaine, **5 RTT par an**.

Fourchette de **25-33k€**, hors avantages et selon les expériences, les projets, compétences et surtout les résultats des échanges.

Statut technicien/mutuelle/remboursement des frais de transports en commun/tickets restaurant/prime de participation/prime vacances/RTT/comité d'entreprise.

Possibilité (aucune obligation) d'intervenir en mode Astreintes du domicile certains week-end / fériés (de 07h00 à 22h00).

Télétravail : 1 jour/semaine après intégration/période d'essai.

PROCESS RECRUTEMENT

Suite à un point complet et à l'envoi, avec votre accord, de votre CV à notre client, vous avancez et négociez directement avec lui. Les étapes sont les suivantes :

- Entretien RH/motivation avec la Responsable RH.
- Entretien technique avec le Responsable produit : motivation et connaissances en bureautique.
- **Décision et proposition de salaire rapides.**