



Expert Support H/F

REFERENCE : Expert Support H/F

OFFRE D'EMPLOI

Localisation : Sausheim 68390

Type de contrat : CDI

Contact : emploi@systancia.fr

<http://www.systancia.com>

Niveau : Bac +2/à +5

Expérience : 2 à 5 ans

POSTE / MISSIONS :

Dans le cadre de notre forte croissance, nous recherchons des techniciens support applicatif au sein de notre équipe support. Sous la conduite du responsable du pôle Customer Support et après une période de formation à nos produits, vous aurez 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.

Tâches principales / Responsabilités

- Assurer l'assistance et l'analyse technique des demandes entrantes (téléphone/emails/web) aux clients et partenaires,
- Capable d'établir ses propres priorités en fonction des exigences des clients et de directives minimales,
- Développer une connaissance technique approfondie des produits de la gamme Systancia,
- 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 et rédiger des fiches techniques afin d'enrichir la base de connaissance,
- Assurer la relation avec l'équipe R&D, participer à des comités techniques avec les clients, les partenaires et les autres services Systancia,
- Fournir des rapports de priorisation des problèmes à l'équipe R&D,
- Rédiger et réviser des articles techniques complexes ainsi que des études de cas pour la base de connaissances,
- Développer une expertise dans au moins un produit de la gamme Systancia et développer une compréhension de l'ensemble de la gamme Systancia,
- Promouvoir l'esprit d'équipe et assister vos collègues à améliorer leurs capacités techniques.

COMPETENCES RECHERCHEES

Vous êtes titulaire d'un Bac+2 à Bac+5 en informatique.

- Vous disposez de bonnes compétences d'analyses et de résolutions de problèmes,
- Vous disposez de compétences rédactionnelles et d'une certaine aisance dans la communication,
- Vous disposez d'une bonne compréhension de l'administration de serveurs et des protocoles réseaux (tel que TCP/IP).

Compétences souhaitées

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

De l'expérience dans les domaines suivants est un plus :

- Windows Server – 2012, 2016, 2019
- Linux – Debian
- Réseaux – SSL, DNS, TCP/IP
- Authentification – LDAP, Active Directory, Radius, cartes à puce
- Base de données – SQL Server, Oracle
- Expérience en hotline ou helpdesk

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.