

DESCRIPTIF DE POSTE

Technicien Support H/F
PIXI SOFT à VINCENNES
CDI

Service : Support

L'ENTREPRISE

La société est spécialisée depuis plus de 20 ans dans le domaine des solutions logistiques. Pixi Soft développe des logiciels de gestion des stocks (WMS) standards et livrés clés en main.

L'équipe s'adapte aux problématiques des différents clients sur des secteurs d'activités très divers.

La satisfaction client est l'une de nos priorités.

Nos clients sont principalement des PME sur l'ensemble du territoire français.

LES MISSIONS PRINCIPALES

Le rôle du technicien support est de prendre en charge les demandes de support Niveau de nos clients, préparer et orienter les demandes de Niveau, installer et paramétrer les logiciels et matériels vendus par la société.

LES ACTIVITES PRINCIPALES

- Répondre aux emails de support client
- Saisir et suivre les informations dans un logiciel de CRM
- Documenter les réponses en FAQ
- Créer documentations (utilisateurs, techniques, installations, tests, recettes, ...)
- Préparer les éléments de réflexion pour le support Niveau 2
- Installer et paramétrer les logiciels et les matériels codes à barres
- Réaliser des tests unitaires / tests croisés
- Assister ses collaborateurs sur différentes problématiques

LES COMPETENCES REQUISES

Ensemble des connaissances, des savoirs faire et des savoirs être :

- 2 à 5 ans dans un poste similaire
- Dynamisme, curiosité, rigueur, assiduité, autonomie, esprit d'initiative, résistance au stress, anticipation, esprit de synthèse, esprit d'équipe, esprit critique
- Excellente communication (orale et écrite)
- Très bonne capacité d'organisation pour gérer de multiples demandes et respecter les délais impartis
- Connaissance de la logistique et de ses domaines fonctionnels (+)
- Connaissance des ERP et de leurs domaines fonctionnels (+)

Compétences techniques :

- Windows end user et server
- SQL Server (+)

Formation :

- Bac+2 à Bac+3



LES INDICATEURS DE PERFORMANCE

- Réponse et traitement précis des demandes de support par email et téléphone
- Respect des délais en fonction des plannings des démarrages projets

LES RELATIONS INTERNES/EXTERNES

- Internes : ensemble des utilisateurs de la société
- Externes : clients, transporteurs, prestataires ERP

LES CONDITIONS GENERALES D'EXERCICE DU POSTE

- Poste basé à Vincennes 94
- 9h – 18h
- RTT
- Mutuelle
- Titre-restaurant
- Participation au transport

Vous allez intégrer une équipe support composée de :
1 Responsable de pôle + 1 Technicien support en alternance

Vous pourrez être amené à travailler sur n'importe quel sujet lié à la logistique.
De manière exceptionnelle, des interventions chez le client pourront être prévues.

POSTULER

Le poste est à pourvoir dès à présent.

Un test de compétences techniques sera réalisé lors du premier entretien.

Merci d'adresser vos candidatures à jl.leclech@pixisoft.com

Rémunération selon profil