

DESCRIPTIF DE POSTE

Responsable Support H/F
PIXI SOFT à VINCENNES (94300)
CDI

Service : Support

L'ENTREPRISE

Expert en solutions logistiques depuis plus de 20 ans, Pixi Soft développe et intègre ses logiciels de gestion des stocks (WMS) standards livrés clés en main.

Pixi Soft est une entreprise à taille humaine et pleine d'ambition qui recherche dans le cadre de son développement un Responsable Support sur Vincennes.

LES MISSIONS PRINCIPALES

En tant que Responsable Support vous aurez la charge de l'encadrement, la montée en compétence ainsi que la coordination d'une équipe de 3 techniciens support.

Vous serez le référent principal de votre équipe sur les problématiques techniques et fonctionnelles et le garant du bon fonctionnement du support client.

Vous contribuez à la satisfaction des utilisateurs en supervisant le suivi des incidents ou des problèmes dans les meilleurs délais et dans le respect des procédures.

De manière exceptionnelle, des interventions chez le client pourront être prévues.

LES ACTIVITES PRINCIPALES

- Manager au quotidien et accompagner la montée en compétences de l'équipe de 3 techniciens supports
- Définir des procédures pour optimiser la qualité de service
- Saisir et suivre les informations dans un logiciel de CRM
- Documenter les réponses en FAQ
- Créer des documentations (utilisateurs, techniques, installations, tests, recettes, ...)
- Participer aux opérations de supports notamment dans les cas les plus complexes
- Installer et paramétrer les logiciels et les matériels codes à barres
- Assurer une analyse et un reporting pertinent et régulier au Responsable Technique dans une logique d'amélioration continue.
- Proposer de manière proactive des solutions et des améliorations

LES COMPETENCES REQUISES

- Expérience solide, au moins 3 ans dans un poste similaire // Bac+4 à Bac+5
- Dynamisme, pédagogie, rigueur, assiduité, autonomie, esprit d'initiative, résistance au stress, anticipation, esprit de synthèse, esprit d'équipe, esprit critique
- Expérience dans l'encadrement à distance



- Très bonne capacité d'organisation pour gérer de multiples demandes et respecter les délais impartis
- Windows Server
- SQL Server

LES COMPETENCES APPRECIABLES

- Connaissance de la logistique et de ses domaines fonctionnels
- Connaissance des ERP et de leurs domaines fonctionnels

LES INDICATEURS DE PERFORMANCE

- Montée en compétence de l'équipe Support
- Maintien de la satisfaction client
- Respect des délais en fonction des plannings des démarrages projets

LES RELATIONS INTERNES/EXTERNES

- Interne : ensemble des utilisateurs de la société
- Externe : clients, transporteurs, prestataires ERP, ...

LES CONDITIONS GENERALES D'EXERCICE DU POSTE

- Poste basé à Vincennes 94
- Lundi au Jeudi : 9h – 18h / Vendredi : 9h – 17h30
- RTT
- Mutuelle
- Titre-restaurant
- Participation au transport

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