

## DESCRIPTIF DE POSTE

Technicien 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 technicien support sur Vincennes.

### LES MISSIONS PRINCIPALES

Après une période de formation interne aux produits et aux techniques de relations clients, votre mission sera de prendre en charge les demandes de support de nos clients, préparer et orienter les demandes, installer et paramétrer les logiciels et matériels vendus par la société.

Sous la responsabilité du Responsable Support, vous contribuez à la satisfaction des utilisateurs en prenant en charge l'analyse, la résolution et le suivi des incidents ou des problèmes dans les meilleurs délais et en respectant les procédures définies pour le service.

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

### 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 Responsable Support
- 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

- Au moins 2 ans dans un poste similaire // Bac+2 à Bac+3
- 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
- Windows end user et server



### **LES COMPETENCES APPRECIABLES**

- Connaissance de l'environnement logistique
- Expérience sur un logiciel de helpdesk
- Notions sur SQL Server

### **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**

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

### **LES CONDITIONS GENERALES D'EXERCICE DU POSTE**

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

### **POSTULER**

Le poste est à pourvoir dès à présent.

Merci d'adresser vos candidatures à [jl.leclech@pixisoft.com](mailto:jl.leclech@pixisoft.com)