



<https://latribunelibre.com/emploi/consultant-support-applicatif-f-h>

Consultant support applicatif F/H

Description

L'Equipe du Support Utilisateur Applicatif de la Relation Clients Abonnés assure l'exploitation fonctionnelle des logiciels de son périmètre ainsi que le support aux utilisateurs.

Au sein de l'équipe du SUA, le Correspondant Support Informatique aura pour missions principales :

- Traiter les demandes métiers de niveau N1 (corrections simples) et N2 (corrections plus complexes) dès lors qu'elles sont documentées.
- Réaliser des contrôles de disponibilités des applications.
- Qualifier et trier les demandes complexes de niveau N2 (demandes plus complexes nécessitant l'intervention d'une autre équipe ou du responsable d'application)
- Administrer des applications : création d'utilisateurs, mise à jour des paramètres nationaux, revue annuelle des habilitations....
- participer aux recettes des corrections d'anomalies et des évolutions.
- Veiller à faire respecter les bonnes pratiques et la bonne utilisation des logiciels.
- Apporter de l'aide et conseiller les utilisateurs finaux dans la gestion de leurs demandes et dans l'utilisation des logiciels
- Mettre à jour ses connaissances en fonction des évolutions des applications.
- Mettre en oeuvre des actions, à la demande de la Direction Clientèle, à destination des Centres Régionaux
- Rédiger et mettre à jour de la documentation interne (suivi d'une base de connaissance)

Activités et tâches

ANTICIPATION ET CONDUITE DU CHANGEMENT LORS DE L'INSTALLATION DE NOUVEAUX LOGICIELS BUREAUTIQUES OU METIERS :

- Aider à la définition des formations et participe à leur réalisation
- Accompagner les utilisateurs
- Capitaliser le partage des expériences

ASSISTANCE ET CONSEIL AUPRÈS DE L'UTILISATEUR FINAL EN REGIME DE CROISIÈRE :

- Conseiller les utilisateurs
- Détecter les utilisateurs en difficulté
- Recenser et répercuter les améliorations fonctionnelles souhaitées
- Intervenir en 1er niveau lors des incidents en sollicitant les ressources (internes ou externes) nécessaires

VÉRIFICATION DE LA QUALITÉ ET DE LA PERFORMANCE DU FONCTIONNEMENT DES APPLICATIONS DE SON DOMAINE SI :

- Contrôler et suivre les dossiers avant transmission au Métier

Organisme employeur

IT - NEWVISION SAS

Type de poste

Temps plein

Secteur

CONSEIL EN SYSTÈMES ET LOGICIELS INFORMATIQUES

Lieu du poste

92026, COURBEVOIE,
COURBEVOIE, France

Salaire de base

30000 € - Salaire de base
38000 €

Date de publication

27 septembre 2024 à 13:01

Valide jusqu'au

27.10.2024

- Veiller au respect de la qualité et de la cohérence des réponses apportées aux utilisateurs
- Réaliser une analyse qualitative et quantitative des actions de son domaine de responsabilité

Caractéristiques liées au poste

- Travail en open space
- Horaires : Prévoir d'assurer certains jours des permanences démarrant à 8h00

Ce poste est à pourvoir **très rapidement**

Qualifications

Expérience

- Licence minimum
- Expérience précédente sur un service support aux utilisateurs

Compétences techniques demandées

- Compétence Système d'information
- Compétence SQL
- Service Now
- Connaissance des problématiques multicanales, notamment sur les canaux digitaux (souhaité)

Compétences linguistiques

- Français : courant – impératif
- anglais : professionnel – souhaité

Autres compétences

- Proactivité
- Sens du service client
- Autonomie
- Qualités rédactionnelles et orales