



<https://latribunelibre.com/emploi/developpeur-support-saas-x-f-h>

## Développeur Support SaaS /X F/H

### Description

Je suis Raphael, consultante en recrutement chez Externatic. Je vous propose aujourd'hui de découvrir l'offre ci-dessous et d'échanger ensemble. Je serai ravi de vous accompagner et de vous présenter ce job plus en détail !

Nous recherchons pour une startup de la Fintech, un profil développeur web avec de bonnes bases de connaissances en Javascript pour intégrer une équipe support en charge d'apporter assistance et accompagnement aux utilisateurs de la solution (BtoB).

Le Développeur Support aura pour mission de fournir une assistance technique de qualité aux utilisateurs de la solution de gestion de trésorerie. Il devra épauler les équipes support N1, N2 et opérations sur les aspects techniques et assurer le suivi des incidents, accompagner les clients dans l'utilisation de la plateforme et participer à l'amélioration continue de la solution en lien avec les équipes tech et product.

Responsabilités principales :

- Assistance utilisateur : Répondre aux demandes des clients concernant l'utilisation de la solution, diagnostiquer et résoudre les incidents liés à la plateforme SaaS.
- Gestion des tickets : Suivre les incidents remontés via un système de gestion de tickets (par exemple : ClickUp, Zendesk, Jira, etc.), garantir la résolution dans les délais impartis (SLA) et informer régulièrement les clients sur l'avancement.
- Configuration et paramétrage : Aider à la configuration initiale des comptes utilisateurs, conseiller sur les paramétrages spécifiques à chaque client en fonction de leurs besoins de gestion de trésorerie.
- Suivi des anomalies : Identifier les dysfonctionnements récurrents ou nouveaux, les documenter et les remonter aux équipes de développement pour une résolution rapide.
- Formation et accompagnement client : Participer à la formation des utilisateurs sur les fonctionnalités du logiciel, en organisant des webinaires, des sessions de formation en ligne, ou des guides d'utilisation.
- Amélioration continue : Remonter les suggestions d'améliorations des utilisateurs et participer à l'évolution des fonctionnalités en collaboration avec l'équipe produit.
- Veille technologique et fonctionnelle : Se tenir informé des évolutions de la solution et des nouvelles fonctionnalités mises en place afin d'apporter une assistance toujours plus pertinente.

### Qualifications

#### Nous recherchons :

De formation : Bac +2/3 en informatique, gestion de systèmes d'information, vous

### Organisme employeur

Externatic

### Type de poste

Temps plein

### Secteur

CONSEIL POUR LES AFFAIRES  
ET AUTRES CONSEILS DE  
GESTION

### Lieu du poste

64122, BIARRITZ, BIARRITZ,  
France

### Date de publication

1 octobre 2024 à 19:02

### Valide jusqu'au

31.10.2024

avez obligatoirement déjà une première expérience réussie en environnement startup qui développe un SaaS. Vous parlez aussi bien français qu'anglais. Idéalement, vous avez des connaissances en gestion de trésorerie, financement des entreprises, flux financiers.

**Ce poste est ouvert à un développeur junior ayant la volonté d'accumuler de l'expérience en startup et de côtoyer au quotidien des seniors. Une évolution vers des postes de support technique senior, de développeur ou des fonctions orientées produit sont tout à fait envisageable.**

Compétences techniques :

- Connaissance des logiciels SaaS : Compréhension générale des architectures SaaS et capacité à résoudre des problèmes courants sur une plateforme en ligne.
- Bonnes connaissances en SQL pour réaliser des requêtes de base et aider au diagnostic des problèmes.
- Notions d'API REST (appel API, diagnostic des erreurs).
- Connaissance des bases données MongoDB/postgresql
- Familiarité avec les outils de gestion des tickets et de support (Clickup, Zendesk, Freshdesk, Jira, etc.).

Compétences interpersonnelles :

- Excellentes compétences en communication pour interagir avec les utilisateurs, comprendre leurs besoins et leur apporter des solutions.
- Capacité à vulgariser des concepts techniques pour les utilisateurs non techniques.
- Sens du service client, patience et réactivité pour traiter les incidents rapidement et efficacement.
- Rigueur dans la documentation des interventions et le suivi des incidents.

Plus que tout, vos capacités à travailler dans un environnement à forts enjeux de scalabilité feront la différence !

Conditions de travail :

- Localisation : Biarritz
- Télétravail : sur demande, mais préférence présentiel

Ce que vous allez y gagner :

- Rémunération : +/-35K€
- Avantages : RTT, Tickets Restos
- Intégrer une entreprise avec comme valeurs : esprit d'équipe, goût du challenge, curiosité et ouverture d'esprit.