



<https://latribunelibre.com/emploi/ingenieur-support-fonctionnel-f-h-3>

## Ingénieur support fonctionnel F/H

### Description

#### Missions principales

Le collaborateur interviendra principalement sur les activités suivantes :

#### Support Applicatif Niveau 2

- Analyse, qualification et résolution des incidents applicatifs.
- Traitement des tickets via l'outil de gestion interne (ITSM).
- Suivi et communication régulière avec les utilisateurs et les équipes techniques.
- Rédaction de la documentation technique et fonctionnelle associée.
- Gestion des anomalies et contribution à leur priorisation.

#### Montée en compétence vers le Niveau 3

- Prise en charge progressive des sujets complexes nécessitant une expertise applicative et technique approfondie.
- Participation à l'amélioration continue du support (industrialisation, automatisation, scripts).
- Collaboration étroite avec les équipes de développement et d'intégration.

#### Exploitation & SQL

- Diagnostic et investigation des incidents via **requêtes SQL simples et complexes** (jointures, agrégations, procédures stockées).
- Suivi des traitements applicatifs, contrôles d'intégrité des données, analyses de logs.
- Contribution à l'optimisation des requêtes et à la qualité des données.

#### Gestion et amélioration continue

- Analyse de la volumétrie des tickets et mise en place d'actions correctrices pour réduire la charge support.
- Proposition d'améliorations fonctionnelles et techniques (automatisation, reporting, documentation).
- Participation à la définition des indicateurs de performance (KPI) du support.

### Qualifications

#### Profil recherché

- **Formation** : Bac +3 à Bac +5 en informatique, systèmes d'information ou équivalent.

### Organisme employeur

INFOTEL CONSEIL

### Type de poste

Temps plein

### Secteur

CONSEIL EN SYSTÈMES ET LOGICIELS INFORMATIQUES

### Lieu du poste

13001, AIX EN PROVENCE, AIX EN PROVENCE, France

### Salaire de base

35000 € - **Salaire de base**  
45000 €

### Date de publication

17 octobre 2025 à 17:05

### Valide jusqu'au

15.11.2025

- **Expérience** : Expérience confirmée en **support applicatif de niveau 2**, idéalement avec une exposition à des activités de **N3**.
- **Compétences techniques** :
  - Maîtrise du **langage SQL** (requêtes simples et complexes, procédures stockées).
  - Bonne connaissance des environnements applicatifs et des outils ITSM.
  - Connaissances de base en scripting ou automatisation (un plus).
- **Compétences fonctionnelles** :
  - Capacité à comprendre les processus métiers et à communiquer avec les utilisateurs.
  - Rigueur, sens de l'analyse, et orientation solution.
  - Esprit d'équipe et autonomie.