



<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.