



<https://latribunelibre.com/emploi/referent-applicatif-support-n2-iot-f-h>

## Référent applicatif – Support N2 @IoT F/H

### Description

L'entreprise :

Cette pépite européenne est une **startup high-tech** qui conçoit des **produits IoT** répondant aux enjeux environnementaux du monde de demain. Elle conçoit en effet un emballage intelligent, sécurisé et **durable** pour la livraison de colis partout dans le monde. Elle compte 70 collaborateurs répartis principalement sur les sites de Nantes et Paris. C'est une jeune entreprise innovante et dynamique !

L'entreprise ayant un portefeuille clients de plus en plus vaste, elle cherche à compléter son équipe support / relation client en recrutant son futur Référent applicatif – Support N2 H/F.

Le poste :

Tu rejoindras une équipe de 4 personnes, qui coordonne le support technique des opérations support pour les clients, sur l'écosystème du produit phare de l'entreprise.

Tu auras un **rôle pivot** au sein de l'équipe et travailleras conjointement avec le support N1 et les équipes de développement.

Tes missions seront les suivantes :

- Participer au diagnostic des incidents et analyser les tickets récurrents,
- Mobiliser les équipes impliquées,
- Produire des synthèses et les communiquer aux équipes internes,
- Rédiger et transmettre les communications clients,
- Suivre et coordonner la résolution des tickets,
- Créer et mettre à jour les procédures manquantes.

### Qualifications

Ce que tu apportes :

Tu as une formation supérieure en **informatique**. Tu as une première expérience sur un poste en **coordination de projets et / ou support N2**.

Ce poste est fait pour toi, si :

- Tu as le sens du service et un bon relationnel,
- Tu possèdes de très bonnes qualités d'**analyses et rédactionnelles**,
- Tu as une **sensibilité UX / profilage**,
- Tu es orienté(e) **satisfaction client**,
- Tu as eu l'habitude de manipuler un **grand nombre de data**.
- Tu parles **français et anglais**, à l'écrit comme à l'oral.

### Organisme employeur

Externatic

### Type de poste

Temps plein

### Secteur

CONSEIL POUR LES AFFAIRES  
ET AUTRES CONSEILS DE  
GESTION

### Lieu du poste

44109, NANTES, NANTES, France

### Date de publication

10 octobre 2024 à 09:02

### Valide jusqu'au

09.11.2024

Des déplacements fréquents sont à prévoir sur Paris.

Conditions de travail / En pratique :

- Salaire : **35 000 € – 40 000€** en fonction de ton expérience
- Basé **Nord-Est de Nantes**
- Parking privé devant les locaux
- Locaux neufs et proches du périphérique

Ce que vous allez y gagner / Pourquoi postuler ?

- Employabilité
- Expertise développée
- Formations régulières, accès à des formations et plateformes e-learning
- Career Path
- Contexte international
- Produit à enjeu environnemental

Process de recrutement :

- Un entretien avec Justine ou Nicolas d'Externatic
- Un rendez-vous sur site ou en visio avec ton futur responsable et la direction
- Un deuxième échange sur site