



<https://latribunelibre.com/emploi/support-fonctionnel-n2-f-h>

Support fonctionnel N2 F/H

Description

L'équipe est en charge de traiter les demandes utilisateurs/tickets fonctionnels/Sollicitations fonctionnelles qui concernent les applications dans son périmètre.

La ressource N2 apporte une expertise avancée.

L'équipe N2 est l'élément central de la chaîne de support. Elle fait le lien entre la sollicitation client et la vision projet

- Lien avec l'équipe N1 pour assurer leur montée en compétence.
- Lien avec le N3 – TMA pour augmenter notre niveau de maîtrise.

Traitement des incidents/demandes :

- Prendre en charge et qualifier le besoin
- Identifier les solutions à apporter (résolution ou escalade de la sollicitation)
- En cas d'escalade, effectuer et assurer le suivi de bout en bout de la résolution de l'incident
- Capitaliser les connaissances et les partager au sein de l'équipe.

Travail collaboratif :

- Vous serez responsable d'un périmètre applicatif pour lequel vous serez amené à accompagner des juniors dans leurs montées en compétences.
- Dans le cadre de cette mission vous serez amené à travailler en synergie avec le reste de l'équipe afin d'apporter et partager vos connaissances.

Réunion :

- Au sein de l'équipe vous contribuerez activement au Daily meeting, Retrospectives...
- Vous pourriez être amené à intervenir lors de réunion client afin d'apporter vos analyses

Indicateurs opérationnels :

- Respecter les délais de traitement et de résolutions (SLA)
- Assurer une bonne productivité
- Respecter les process
- Respecter les exigences qualités (expression orale, écrite, traçabilité)

La capitalisation des connaissances est une thématique essentielle :

- Création de fiche de connaissances
- Mise à jour
- Enrichissement
- Maintient

Localisation : Vaise – 69009

Qualifications

Organisme employeur
STEP UP

Type de poste
Temps plein

Secteur
ACTIVITÉS DES SIÈGES
SOCIAUX

Lieu du poste
69389, LYON 09, LYON, France

Date de publication
27 août 2024 à 21:02

Valide jusqu'au
26.09.2024

A minima Bac +2 Scientifique acquis en formation de base ou reconversion :

- L'expérience dans un support fonctionnel est un gros plus
- Rigueur
- Communication orale et écrit
- Proactivité
- Adaptabilité
- Participer à l'amélioration continue et l'optimisation.

Vous vous reconnaissez dans ce descriptif et vous sentez prêts à relever un nouveau challenge – Alors rejoignez nous, Simon & Charlotte seront ravis d'échanger avec vous ! STEP UP respecte vos données personnelles : retrouvez notre politique de confidentialité sur www.stepup-conseil.com