

DESCRIPTION D'EMPLOI

Job Description



INTITULE : TECHNICAL SUPPORT SPECIALIST (NIV 1 ET 2)

JOB DESIGNATION

RAISON D'ETRE, MISSION PRINCIPALE

JOB TARGET

La mission principale est de contribuer au support technique et fonctionnel de nos 400 clients installés en SAAS pour le territoire européen (principalement UK/FR).
Les objectifs prioritaires sont : l'efficacité dans la gestion des réponses clients (pertinence des réponses, délai) et la satisfaction client. Un objectif secondaire de ce rôle sera de participer à la documentation des procédures support (FR/UK).

FINALITES & PRINCIPAUX DOMAINES DE RESPONSABILITE

RESPONSIBILITY OF THE JOB

- Traiter les demandes clients aussi bien fonctionnelles que techniques
- Assister les partenaires et des Services Professionnels
- Respecter les SLA définis
- Assurer l'administration à distance des solutions Eptica pour les clients qui ont souscrit à ce service
- Effectuer les paramétrages demandés par le client suite à la mise en production
- Remonter les dysfonctionnements éventuels à l'équipe R&D
- Remonter les besoins des clients auprès des Responsables de comptes (équipe Sales)
- Participer et préparer (en lien avec le Sales) les réunions/escalades clients quand la présence d'un membre de l'équipe support est nécessaire

PERIMETRE DE RESPONSABILITE

- Résolution d'incidents ou de problématiques exposées par le client dans un délai raisonnable
- Fournir une expertise sur les produits Eptica
- Remonter les éventuelles alertes support
- Collaborer au suivi des clients et à l'identification d'opportunités (licences ou services)

ACTIVITES PRINCIPALES

MAIN ACTIVITIES

APPORTER UNE EXPERTISE AUX PROBLEMATIQUES FONCTIONNELLES ET TECHNIQUES DE NOS CLIENTS

- Répondre aux demandes clients en français et anglais, via e-mail, téléphone et chat
- Analyser des problématiques fonctionnelles complexes
- Etre capable de reproduire des scénarios fonctionnels sur environnements de validation
- Analyser les logs applicatifs afin de résoudre des problèmes de production rencontrés par le client
- Travailler en coordination avec l'équipe Hosting lors de migrations applicatives ou incidents
- Remonter les dysfonctionnements éventuels à l'équipe de R&D
- Prendre part au processus d'escalade clients et notifications d'incidents
- Enrichir la base de connaissances en français et en anglais avec des articles répondant aux problématiques client les plus fréquentes
- Faire des astreintes téléphoniques 24/7 pour les clients ayant souscrit ce service

CONTRIBUER À L'ORGANISATION DE L'EQUIPE

- Contribuer à l'identification et la mise en œuvre d'améliorations possibles des processus et organisation
- Apporter son expérience et idées afin d'optimiser l'efficacité de l'équipe à court et long terme
- Contribuer à améliorer les conditions de travail, d'outils et méthodologies de l'équipe