



Altrion est votre solution !!

Profil Technical Support

- **Qui sommes-nous ?**

ALTRION est une international IT Company basée à Paris.

Nous travaillons avec des grands comptes internationaux dans les secteurs industriels, Défense, Banque, Assurance et LifeScience.

Nos clients nous reconnaissent pour notre savoir-faire et volonté en matière de fiabilité et sympathie. Nos consultants sont également reconnus dans la software industrie.

Notre expertise IT est focalisée sur la data et les systèmes d'information (architecture, Cybersécurité, Développements, Infra, Virtualisation).

Plus qu'un recrutement pour une mission il s'agit d'un véritable projet professionnel construit en 3 axes (Technique/Fonctionnel, Managérial et Revenu)

Nos interventions sont en environnement international l'anglais est donc requis.

Retrouvez toutes nos offres sur notre site web www.altrion.world.

- **Qui êtes-vous ?**

Vous êtes fait pour la prestation de services, vous aimez avoir toujours 1 ou 2 mètres d'avance sur votre client. Vous aimez être à la pointe des nouvelles solutions et voyez très vite son intérêt d'un point de vue métier car l'informatique reste une solution au service des humains.

- **Mission**

Contexte de la mission

DOCAPOSTE est l'entité digitale du groupe La Poste. Docaposte, société de la branche numérique du Groupe La Poste, est une entreprise créée en 2007 qui propose une gamme d'offres pour gérer les échanges professionnels de documents. Docaposte est une société de services en ingénierie informatique et traitement de documents : numérisation de documents pour archivage électronique ou diffusion électronique, édition et mise sous pli (éditique industrielle), archivage électronique, vidéo-codage. Docaposte soumet également ses partenaires au versement de RFA (voir conditions particulières).

IL EST STRICTEMENT INTERDIT DE CONTACTER LE CLIENT EN DIRECT. (Message Docaposte)

Au sein du service support, vous êtes rattaché au responsable du support. Votre rôle sera de contribuer à la maintenance des outils et à l'optimisation du support dans les engagements de qualité définis.

Vos missions principales sont :

- Assurer un support de niveau 2 par le biais d'un outil de ticketing ;



Altrion est votre solution !!

- S'assurer du respect des SLA de traitement des demandes de support ;
- Configurer les comptes clients sur les applications de la gamme ;
- Rédiger les communications clients ;
- Déployer et maintenir les outils de supervision de la solution ;
- Documenter les procédures de support (N1 et N2) ;
- Bien que les appels entrants soient traités par notre sous-traitant, vous pouvez être amenés à en traiter en débordement.

Ces activités ne revêtent pas un caractère exhaustif. Évolutives, elles peuvent être précisées et/ou modifiées.

Profil recherché

Formation et Expérience (Savoir)

- Diplôme Bac+3 en informatique.
- Expérience (2 ans au minimum) au sein d'un support éditeur.
- Expérience en environnement agile appréciée.

Objectifs et livrables

Compétences Requises (Savoir-faire)

- Bon rédactionnel et bon niveau de français obligatoires
- Connaissances en Web services : REST/SOAP
- Pack bureautique Microsoft indispensable
- La pratique de l'anglais professionnel est requise
- Très appréciées : Connaissance des outils Atlassian Jira et Confluence
- Connaissances du monde des services informatiques ou de l'édition logicielle

Sont un plus :

- Des connaissances des techniques et processus de dématérialisation (aspects techniques, juridiques, fonctionnels).
- Connaissance des outils Atlassian Jira et Confluence
- Connaissance des outils collaboratifs

En résumé :

- Compétences techniques REST/SOAP : Confirmé (Impératif)
- Jira et Confluence : Confirmé
- Connaissances linguistiques Anglais Professionnel (Impératif)

Qualités personnelles :



Altrion est votre solution !!

- Esprit d'équipe et sens du service
- Bon relationnel et orientation client
- Bonne communication et capacité à vulgariser les aspects techniques
- Capacité d'analyse et d'adaptation pour trouver des solutions
- Gestion et priorisation des demandes (support)
- Autonomie, rigueur et sens de l'organisation
- Curiosité et force de proposition pour améliorer l'existant.

. Ce poste peut faire l'objet d'astreintes.

. 4j par semaine sur site - 1 jour TT.

Compétences demandées

- MICROSOFT
- Pack bureautique
- Atlassian Jira
- Edition logicielle
- Web services
- CONFLUENCE
- **Langues:** Anglais/Français