



Altrion est votre solution !!

Tech 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.

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 ;
- S'assurer du respect des SLA de traitement des demandes de support ;



Altrion est votre solution !!

- 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

1. 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.

4j par semaine sur site - 1 jour TT.

Objectifs et livrables

2. 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
- #### **3. Qualités Personnelles (Savoir-être)**
- Votre esprit d'équipe et votre volonté de travailler ensemble sont sources de motivation
 - Ayant le sens du service, vous relayez rapidement les informations et vous vous exprimez clairement
 - Orienté client, vous aimez le contact. Votre capacité d'écoute vous permet de comprendre l'autre et d'apporter une réponse adaptée
 - Communiquant(e), vous vous adaptez à votre auditoire et savez vulgariser les aspects techniques



Altrion est votre solution !!

- Votre capacité d'analyse et votre faculté d'adaptation vous permettent de trouver et promouvoir la solution la plus appropriée ;
- Ayant conscience des enjeux et des impératifs d'un service support, vous savez gérer et prioriser les demandes ;
- Autonome et rigoureux(se), votre organisation assure le respect des méthodes et des règles ;
- Vous savez donner de la visibilité à votre activité et rendez compte de celle-ci à votre supérieur
- Curieux, force de proposition et de conseils, vous vous tenez éveillé aux évolutions technologiques afin de pouvoir optimiser l'existant

Ce poste peut faire l'objet d'astreintes.

Compétences demandées

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