



En à peine plus d'un quart de siècle, les logiciels NETIA sont devenus indispensables dans des dizaines de grandes radios nationales et internationales pour des milliers de producteurs, journalistes, réalisateurs, programmeurs et techniciens en facilitant des processus simples et qualitatifs qui fluidifient la production, la gestion et la distribution de programmes vers des millions d'auditeurs exigeants, sur les ondes ou en ligne.

ROLE

En tant que **Technicien·ne support logiciel**, vous assurez l'accueil des clients NETIA qui remontent des difficultés d'utilisation des logiciels NETIA. Vous leur apportez votre assistance immédiate pour les aider à les contourner ou à les surmonter. Vous organisez l'établissement d'un diagnostic complet et obtenez la mobilisation des ressources appropriées pour établir une solution pérenne et la documenter, puis accompagner son déploiement par les clients et s'assurer qu'elle satisfait pleinement les utilisateurs.

Vous intervenez sur des domaines techniques (e.g. configurations, systèmes et réseaux, etc.) ainsi que sur des sujets liés à l'utilisation des logiciels.

MANAGEMENT / INTERACTIONS / CONTEXTE

Vous faites partie de l'équipe Customer et vous êtes sous la responsabilité du Pilote Customer Experience.

Vous travaillez de manière autonome, en collaboration avec les membres des équipes de Production, et plus particulièrement avec les spécialistes des tests.

ACTIVITES PRINCIPALES

- Accueillir les demandes clients par téléphone, courriel, Internet ou tout autre moyen, et les enregistrer.
- Pré-qualifier les dysfonctionnements pour mobiliser les ressources complémentaires les mieux capables d'apporter une solution.
- Traiter les incidents relevant directement de ses compétences.
- Organiser la reproduction des incidents complexes pour les qualifier et faciliter leur résolution.
- S'assurer de la compatibilité des correctifs logiciels avec les cas d'usage clients dans l'environnement client, si nécessaire en collaborant avec les équipes techniques du client sur leur plateforme de validation avec leurs spécifications de recette.
- Suivre la résolution des incidents jusqu'à la satisfaction totale des utilisateurs, en tenant à jour l'outil de gestion.
- Exploiter la base d'incidents : relances, consolidation, analyse de tendances, identification d'actions préventives souhaitables, etc.
- Reproduire et maintenir certains environnements clients spécifiques : bases de données, configurations, etc.
- Participer aux campagnes de tests des logiciels.
- Informer complètement les clients des principaux apports des nouvelles releases en tenant compte de leurs spécificités (cas d'usage ou infrastructure, par exemple).
- Réaliser les livraisons de releases souhaitées par les clients en s'assurant de leur déploiement et de la satisfaction des utilisateurs.
- Alerter les clients et les utilisateurs en cas de nécessité.
- Contribuer à la formation des utilisateurs et à la rédaction des documentations.

COMPETENCES

TECHNIQUES

Environnement Microsoft serveur
Connaissances en réseaux d'entreprise
Bases de données MS SQL
Anglais technique
Réalisation de scripts
Diagnostiquer des incidents en environnement informatique
Capacité à synthétiser les problématiques clients

HUMAINES

Sens du service et de la relation client
Autonomie
Esprit d'équipe
Curiosité
Goût du challenge
Sens de l'écoute
Rigueur
Capacité d'empathie
Bonne humeur générale

ORGANISATIONNELLES

Notions en méthode agile
Gestion des priorités
Gestion de la qualité
Respect des délais
Partage d'information
Sens de l'efficacité
Travail en équipe

QUALIFICATION

BAC +2 – Formation universitaire ou écoles dans les technologies informatiques
Minimum 2 ans d'expérience en support informatique
Anglais technique

SALAIRE

Selon expérience et expertise.