

NOUS REJOINDRE



PERINFO, éditeur des progiciels GESCAR/ORDICARS/AGT/OPTISCOLAIRE Filiale à 100% du Groupe ACH@T SOLUTIONS, leader du marché, premier groupe français exclusivement dédié à la gestion des achats publics et du Transport, 65ème du TOP 100 des éditeurs Français (>25 M€ de CA). Fort d'une expertise de plus de 40 ans, PERINFO offre à ses 650 clients privés et collectivités des solutions et méthodes éprouvées pour la performance du Transport de voyageurs et la Gestion des activités techniques. PERINFO recrute :

Technicien Support H/F



Type de contrat

CDI Temps plein,
Statut ETAM
Convention collective SYNTEC



Lieu

Poste basé à Strasbourg
2 jours de Télétravail possible



Durée de travail

36h30 hebdomadaire + RTT



Rémunération

Salaire selon profil
Primes, Mutuelle, Tickets restaurant



Description du poste

Rattaché(e) directement au responsable support et formation, vous intervenez sur le support Client du logiciel Gescar. Dans le cadre de votre mission, vous vous appuyez sur une équipe de 7 personnes spécialistes du logiciel et du métier du transport de personnes.

Mission :

Au sein de l'équipe Support, vous assurez l'assistance fonctionnelle et technique de nos clients sur nos applications métier. Votre mission consiste à résoudre les incidents ou les difficultés rencontrées par les utilisateurs, en vous assurant de la satisfaction clients. Vous :

- o Êtes en contact direct par téléphone et mail avec les clients,
- o Réceptionnez et traitez les demandes d'assistance technique et fonctionnelle,
- o Suivez l'incident de la qualification à sa clôture, en assurant, s'il y a lieu, la coordination avec l'équipe support niveau II,
- o Tracez les incidents et leurs résolutions dans l'outil de ticketing,
- o Alimentez la base de connaissance,
- o Assurez une remontée d'information des demandes auprès des consultants,
- o Reportez régulièrement sur votre activité auprès du responsable support et formation,
- o Participez aux processus de recette des versions,
- o Participez à la rédaction de la documentation d'aide à l'utilisation pour répondre aux besoins de nos utilisateurs,
- o Animez des sessions de e-learning auprès de nos clients.

La prise de fonctions commencera par une **période initiale de 3 mois avec une formation sur le terrain : intervention chez nos clients**, nécessitant des **déplacements** sur tout le territoire français.



Profil recherché

DUT informatique ou équivalent Bac+2, Bac +3 , doté(e) d'une **première expérience réussie de 2 à 3 ans minimum en assistance fonctionnelle de progiciels**. Une connaissance des collectivités territoriales et des établissements publics serait un plus apprécié.

Compétences et Qualités :

- o Sens du service client, aisance relationnelle,
- o Pédagogie, diplomatie, patience, autonomie,
- o Rigueur, organisation, sens des priorités, bonne gestion du temps,
- o Méthodes de diagnostic, Support d'applications informatiques,
- o Notions des langages du SQL et de bases de données Oracle.

Vous aimez le contact clients, bouger et partager vos savoirs ?

Rejoignez une société qui offre des perspectives d'évolution !

**POSTULEZ
CV+LMV**

En ligne :
www.perinfo.eu

Par mail :
recrutement@perinfo.eu

Sur LinkedIn :
[@perinfo](https://www.linkedin.com/company/perinfo)

*Sur place :
1 rue de Metzeral, 67100 Strasbourg