

JOB OFFER – Support Centre de Service

Coservit est un éditeur de logiciel SaaS qui développe des solutions et des services dans le domaine de l'exploitation et du support informatique. Implantée sur quatre sites en France et à l'étranger (Angleterre, Etats-Unis), Coservit, PME à forte croissance, est reconnue pour son innovation continue (Labélisation Minalogic 2014, BPI-FUI 2014, OSEO 2012, Jeune Entreprise Innovante 2012...).

Afin d'accompagner son développement, Coservit recherche un collaborateur au sein du Centre de Services (équipe de 8 personnes) en charge du support des clients Coservit sur le périmètre des infrastructures réseaux – système – stockage – applications. Le collaborateur, de niveau technicien confirmé ou ingénieur système débutant, interviendra sur les demandes les plus techniques, et en expertise auprès de l'équipe.

Le poste a pour objectif de résoudre les demandes affectées par le Chef d'Equipe, les suivre, et communiquer vers les clients impactés.

Missions

1/ Support – traitement et résolution

- Analyse des demandes entrantes
- Résolution des demandes (80-90%)
- Transfert des demandes non résolues vers les consultants de l'équipe
- Suivi de l'en-cours et des engagements de niveaux de service
- Communication aux clients et suivi des relances
- Périmètre d'intervention : infrastructures techniques complexes systèmes – réseau – stockage référencées dans les dossiers techniques d'exploitation des clients de type PME
- Reporting du temps passé

3/ Support - Analyse

- En support du Chef d'Equipe, formulation des améliorations à apporter
- Mise à jour des dossiers techniques des clients

Niveau de qualification :

- Formation : Bac+3 en informatique avec expérience dans le domaine ou Bac+5 débutant avec connaissances théoriques/pratiques dans le domaine

« Savoir-faire » - Compétences métiers »

Compétences techniques

- Administration système et support sur produits réseaux / UTM, infrastructures Microsoft, systèmes de stockage
- Fortement apprécié : administration systèmes Linux

JOB OFFER – Support Centre de Service

« Savoir-être » - Comportements professionnels attendus

- Travail en réseau
- Curiosité pour des technologies diversifiées
- Sens du service et du client, patience, pédagogie
- Précision, ponctualité, rigueur dans la communication écrite et orale
- Autonomie et respect des règles
- Français courant – Anglais très apprécié

Autres

- Motivation pour travailler dans une PME de 40+ personnes avec forte culture orientée résultats – pragmatisme – responsabilisation et autonomie – rigueur – ambiance de travail très ouverte
- Motivation pour se développer dans l'entreprise
- CDI temps plein - 35 H/semaine
- Astreintes possibles
- Rémunération : 25k€ - 30k€ incluant variable sur objectifs, hors prime d'astreinte
- Avantages : Mutuelle + TR

Lieu de travail : Grenoble (38)

Vous avez envie de participer à la croissance d'une PME, dans un esprit Start-up, envoyez votre candidature à : Recrutement@coservit.com.

Pour plus d'informations sur Coservit : coservit.fr