



Présentation de l'entreprise

Labelisé « Great Place To Work en 2018 », EasyVista est un éditeur français de logiciel avec 30 ans d'expérience, leader en Europe et challenger au-delà.

La vision qui sous-tend le développement de nos produits : Make *ITSM* Easy !

En effet, EasyVista cherche continuellement à simplifier la gestion de services en fournissant des expériences utilisateurs personnalisées, ergonomiques et efficaces, et en supprimant la complexité des process et des technologies liées à la gestion des services informatiques.

Avec une présence à l'échelle internationale, EasyVista compte plus de 1 200 clients, six millions d'utilisateurs dans le monde, et plusieurs bureaux à travers l'Europe et l'Amérique du Nord.

Le siège français est situé historiquement à Noisy le Grand, facilement accessible depuis l'A4 ou le RER A.

Vidéo d'entreprise

https://youtu.be/0_cwxqYOODA

Description du poste

Statut du poste : Cadre du secteur privé

Temps de travail : temps plein

Rémunération : 30 - 40 k€

Date de prise de poste envisagée : 01/10/2018

Descriptif du poste

Dans le respect des règles et procédures définies, le consultant Support reçoit et qualifie les incidents, puis mène une investigation technique poussée dans le respect des délais impartis.

Missions principales

- Prendre en charge les demandes client ou partenaire, par téléphone ou email, dans le respect du contrat de service et des process internes.
- Analyser par téléphone ou via un outil de prise en main à distance les problèmes fonctionnels rencontrés autour des solutions logicielles.
- Réaliser une investigation technique poussée et solliciter le niveau 3 si nécessaire.
- Résoudre les demandes des utilisateurs et/ou leur proposer des solutions et conseils.
- Résoudre les escalades en anglais des supports de nos filiales.

Cette liste est non exhaustive

Description du profil

Nous recherchons un candidat avec une expérience de 2 ans minimum dans une entreprise IT, idéalement dans un métier support Client.

De bonnes connaissances en SQL, développement Web classique (HTML, CSS), et outils collaboratifs de Microsoft Office sont nécessaires pour ce poste.

Des notions sur l'architecture 3-tier et une connaissance ITIL seraient un vrai plus.

Il est attendu de bonnes capacités d'analyse et d'extrapolation, ainsi qu'une bonne élocution lors de la prise d'appels téléphoniques, et une aisance rédactionnelle pour les échanges mail avec nos clients.

L'anglais professionnel sera nécessaire (discussion technique).

Résistance au stress, goût du travail en équipe et bienveillance seront également important !

Pour postuler, merci d'adresser votre CV à :

recrutement@easyvista.com

Réf : Support_092018