

INGENIEUR SUPPORT CLIENT (H/F)

Localisation : Lyon - Villeurbanne (Rhône)

Type de contrat : CDI

Référence : ISC#1_MAG_1007

Date de mise en ligne : 01 juillet 2010

Description du poste

Rattaché au responsable du support client, vous assurez de façon autonome le support –assistance et maintenance – auprès de nos clients. Vous intervenez dans le respect des procédures et dans les standards de qualité et réactivité établis par MAGELLAN

Dans ce cadre, vous avez pour principales responsabilités :

- *Le support client de premier niveau par téléphone et extranet*
- *L'analyse des demandes*
- *La mise en œuvre de palliatifs et correctifs*
- *Le respect des procédures*
- *L'assistance à l'utilisation et l'exploitation*
- *Le maintien à niveau de nos dossiers clients*

Vous aurez également en charge :

- *La formation de nos clients*
- *L'installation de nos solutions logicielles chez les clients (sur site ou à distance)*

Vous pourrez de même être amené à réaliser des interventions complémentaires (installation de serveurs, intégration, assistance recette et habilitation...).

Des déplacements réguliers en France et à l'Etranger sont à prévoir.

Profil

Vous maîtrisez les environnements LINUX / AIX, Sybase, Oracle...

Vous avez une première expérience (2 ans minimum) dans le domaine des progiciels et idéalement vous avez réalisé des missions similaires à celles de ce poste. La connaissance de la monétique est un plus.

Vous parlez l'anglais à un niveau conversationnel, vous vous exprimez et le comprenez aisément.

Au-delà des compétences techniques, vous êtes avant tout l'ambassadeur de l'entreprise auprès du client et vous avez, à ce titre, un rôle majeur à jouer au niveau relationnel. Nous recherchons une personne dynamique, réactive et dotée d'un réel sens du service client.

ENVOYEZ NOUS VOTRE CV ET LETTRE DE MOTIVATION en pdf par email à l'adresse: drh@magellan-online.com

MAGELLAN

Le Palais d'Hiver,
149, bd Stalingrad
69100 Villeurbanne

Tel : 04 37 51 11 11

Fax : 04 37 48 20 21