

# TECHNICIEN/INGENIEUR SUPPORT LOGICIEL ERP (H/F)

## L'ENTREPRISE

---

Nous sommes un éditeur de logiciel, à taille humaine, basé au centre de Tours (37) à proximité de la gare. Nous développons et commercialisons une gamme de logiciels destinés à l'industrie.

Nous renforçons régulièrement nos équipes (développeur, consultant, chef de projet, commercial,...) pour faire face à notre croissance continue.

## LE POSTE A POURVOIR

---

En tant que **Technicien/Ingénieur Support ERP (H/F)**, vous travaillerez sur l'ensemble de nos logiciels et serez rattaché à notre service Support de 5 personnes.

Votre rôle principal, être à disposition des clients (et de nos Consultants en clientèle) en cas de problèmes logiciels, poser un diagnostic, y apporter une solution le plus rapidement possible et accompagner ensuite la mise en place de la solution chez le client.

### Vos missions sont :

- **Diagnostiquer à distance**, les sollicitations de nos clients et les qualifier (dysfonctionnements logiciels, système, matériel, demande d'évolution, aide à l'utilisation...);
- **Effectuer des recommandations** et déclencher les actions pour la résolution rapide des problèmes ou le traitement approprié ;
- **Guider l'utilisateur ou prendre le contrôle** du système informatique pour résoudre les incidents et anomalies de fonctionnement ;
- **Suivre le traitement des demandes** client via un logiciel de suivi des tickets (création, mise à jour clôture);
- **Collaborer** avec notre service de développement pour résoudre efficacement les dysfonctionnements logiciels rencontrés qui ne peuvent être résolus par le service support ;
- **Documenter** les traitements réalisés dans les différents outils documentaires disponibles dans l'entreprise.
- **Assister les chefs de projet et/ou les développeurs** dans leur utilisation et l'optimisation des mises à jour des environnements clients.
- **Réaliser des tâches régulières** de contrôle de système et base client, mise à jour de version, voire à terme de formation ponctuelle et technique.

## LE PROFIL RECHERCHE

---

De formation BAC + 2 Minimum, vous disposez d'un très bon niveau relationnel, vous savez vous adapter selon votre interlocuteur (client, chef de projet ou développeur).

Vous êtes particulièrement orienté « service client » et avez une bonne résistance au stress et aux situations d'urgence.

Idéalement, vous disposez d'un bon niveau en anglais.

Vos connaissances dans les systèmes d'exploitation (Windows, Linux), les bases de données Oracle et SQL Server, les solutions logicielles types ERP, vous permettent de progresser rapidement techniquement au sein de notre équipe pour maîtriser les paramètres propres à nos logiciels.

Vous bénéficiez d'une expérience professionnelle réussie dans le domaine du Support Logiciel, et avez idéalement déjà travaillé pour un éditeur de logiciel.

Votre rémunération sera fonction de votre profil et de votre expérience.

Vous aurez 2 jours de télétravail par semaine, des horaires flexibles, des tickets restaurant et vous bénéficierez d'une mutuelle entreprise avantageuse.

Vous souhaitez rejoindre notre équipe, envoyer votre candidature à : [m.auton@volume-software.com](mailto:m.auton@volume-software.com)