

## FICHE DE POSTE

### RESPONSABLE SUPPORT H/F

Réf LIMSEO/CDI/Support/2016-12

*Venez développer votre savoir-faire au sein d'une équipe dynamique, détendue et ambitieuse*

Société à taille humaine de 10 collaborateurs, éditeur du logiciel **Solution Laboratoire**® dédié aux laboratoires de services et de contrôle production depuis 1995 et de l'application tablette **SolnGo**® dédiée aux préleveurs depuis 2015, avec plus de 100 clients dans le monde, grands comptes & PME dans divers domaines tels que l'agroalimentaire, l'environnement, l'aérologie, la chimie, etc..., LIMSEO recherche son(s) **Responsable du Service Support**.

#### **Votre mission**

Maillon indispensable du SAV, vous répondrez aux sollicitations des clients et ferez l'interface avec nos équipes internes. Vous analyserez l'origine des problèmes qui vous seront remontés, et tenterez de les reproduire sur nos infrastructures ou via une connexion distante.

Si après un diagnostic approfondi, le problème est qualifié d'anomalie, vous le transférez aux développeurs pour qu'ils réalisent un patch correctif. S'il est lié à du paramétrage fonctionnel de l'application, vous le traiterez en direct, avec l'aide d'un chef de projet si nécessaire. Vous assurerez le lien avec le client, l'informerez de l'évolution du traitement de sa demande et livrez les correctifs.

Vous répondrez aux questions des utilisateurs et assisterez les paramétreurs/administrateurs de nos clients sur l'utilisation, le paramétrage et les requêtes SQL mises en œuvre dans les modèles d'éditions.

Vous assurerez également les tests des nouvelles versions. Vous ferez le lien avec les développeurs en cas de tests non conformes et complétez le cahier de tests.

Enfin, vous assurerez la mise à jour de la documentation utilisateurs et du document listant les évolutions, mis à disposition des clients.

Vous réaliserez votre reporting hebdomadaire auprès de votre responsable hiérarchique.

#### **Votre profil**

Diplômé(e) d'un BTS informatique avec une 1<sup>ère</sup> expérience de 2 ans minimum au sein d'une TPE/PME, d'une ESN ou d'un laboratoire avec la charge de la gestion opérationnelle d'une application informatique (assistance utilisateurs, maintien en conditions opérationnelles).

Doté(e) d'une très bonne culture générale en informatique, vous savez réaliser des applications à l'aide de macros Excel/VBA, de langages de programmation, ou encore sous MS-Access, et avez mis cette compétence à l'œuvre dans le cadre d'un stage chez un éditeur de progiciels, une SSII, un laboratoire, une association ou dans un cadre personnel. La maîtrise du langage de requêtes SQL est indispensable. Une première expérience sur SQL Server ou Oracle serait un véritable atout.

Vous avez un niveau d'anglais opérationnel et maîtrisez la suite MS Office.

Doté(e) d'un excellent relationnel et d'un naturel calme, rigoureux, organisé et volontaire, le travail en équipe vous stimule et vous régale. Vous avez l'expression aisée, la rédaction facile, l'esprit de synthèse, le goût du travail bien fait et l'envie de satisfaire vos clients.

#### **Rémunération**

Rémunération selon profil, compétences et expérience.

#### **Informations complémentaires**

Type de poste : CDI, statut ETAM.

Poste basé à Saint-Aubin (91), au cœur du Cluster Paris-Saclay.

Contact : David Bourgeois, Directeur Général

email : [recrutement@limseo.eu](mailto:recrutement@limseo.eu)

Merci d'adresser CV et lettre de motivation par email, en indiquant la référence de l'offre en objet