

Mercuria (1000 clients - 70 personnes - 8M€ de CA), Intégrateur en solution Financière et de Gestion, (ERP Finance, GED, Trésorerie, Reporting et solutions Paie – RH), recherche un(e) Technicien(ne) Support en solutions de gestion confirmé(e).

## Missions du poste

Intégré(e) dans l'équipe, vous aurez en charge de gérer les demandes de maintenance des clients finaux, identifier l'origine des problèmes et les qualifier, créer et suivre les tickets de support.

En détail, les tâches affectées à ce poste sont les suivantes :

- Assurer le support de niveau 1 ou 2 suivant profil du candidat ;
- Etre en contact direct par téléphone et mail avec les clients ;
- Accompagner les clients dans l'utilisation des solutions intégrées ;
- Conseiller et guider les utilisateurs dans l'exploitation et le paramétrage de leurs dossiers ;
- Contribuer au déploiement et à l'évolution fonctionnelle de l'outil et remonter les anomalies constatées aux interlocuteurs concernés ;
- Mettre à jour la base documentaire ;
- Répertorier les demandes et incidents (et leur résolution) dans l'outil de helpdesk interne ;
- Reporter sur votre activité auprès du Manager Support.

Sens du service client, aisance relationnelle, pédagogie, diplomatie, patience, autonomie, rigueur, organisation, sens des priorités, bonne gestion du temps, méthodes de diagnostic,

Travail en relation directe avec les clients finaux, le service développement, les chefs de projet et consultants.

## Personnalité recherchée

Rigueur professionnelle ; Excellente gestion des priorités ; Réactivité ; Esprit d'équipe ; Sens des contacts et du service.

## Expérience sur le poste

(Nombre d'années éventuelles) 1 à 4 ans d'expérience minimum sur un poste similaire ou sur un poste de Consultant(e). Expérience souhaitée en maintenance de logiciels de gestion.

## Connaissances / Compétences spécifiques demandées

Compétences techniques : SQL, la lecture de langages de programmation serait un plus appréciable  
Connaissance : réseau, VM

Travail sur écran nécessitant une bonne maîtrise des outils informatiques, pas de déplacement à prévoir. 38 heures par semaine. Salaire Fixe à négocier selon expérience.

Poste basé à La Chapelle sur Erdre à pourvoir immédiatement.

Pour tout contact : MERCURIA - Eric Affaticati – [eai@mercuria.fr](mailto:eai@mercuria.fr) - [www.mercuria.fr](http://www.mercuria.fr)