

Ingénieur(e) Support 1^{er} niveau

Profil technicien en informatique

Face à l'accroissement de nos activités nous sommes en recherche d'**Ingénieur(e) Support 1^{er} niveau en CDI**. Le candidat viendra renforcer le **pôle des opérations** du groupe BYG qui compte aujourd'hui une 30^{ème} de collaborateurs. Le poste est basé à l'Union (31).

Missions :

Sous le contrôle du Responsable du Service Client, l'ingénieur(e) support 1^{er} niveau assurera les missions suivantes avec pour principale responsabilité d'assurer la **satisfaction Client** :

- **Assurer le support téléphonique des solutions logicielles installées sur sites clients :**
 - Traitement des tickets en support niveau 1 (diagnostic, résolution, rédaction des rapports d'intervention),
 - Suivi des tickets ouverts,
 - Interface avec le support niveau 2,
 - Contribution à la remontée des souhaits d'évolution de nos produits.
- **Installer ponctuellement les solutions logicielles en télémaintenance :**
 - Assurer les installations pouvant être réalisées à distance,
 - Mise à jour du CRM,
 - Suivi post installation.
- **Contribuer à l'amélioration des processus en place**

Profil recherché :

Nous recherchons une personne avec un **profil de type technicien installation et maintenance** ou **technicien support**, ayant une **bonne connaissance de l'environnement informatique sous Windows**. Vous êtes autonome avec un bon esprit d'analyse, vous possédez un bon niveau d'écoute et un sens client développé et vous savez gérer les phases de stress.

Une excellente communication orale et écrite sont requises.

Les points recherchés en plus :

Des connaissances dans l'organisation du laboratoire de biologie médicale seraient un plus.

Pour postuler, veuillez envoyer votre candidature à : alexia.sinclair@byg4lab.com

Rémunération :

• Selon Profil et expérience

Pourquoi le groupe BYG ?

BYG est un groupe de **renommée mondiale**, fort de 80 collaborateurs et spécialiste de **solutions Middleware à forte valeur ajoutée**. Notre domaine est la santé humaine, notre zone d'expertise les laboratoires de biologie médicale. Rejoignez une société à taille humaine avec un **réel dynamisme technologique**.