

Ingénieur(e) Support Technique 1^{er} niveau (H/F)

Face à l'accroissement de nos activités nous sommes en recherche d'**Ingénieur(e) Support Technique 1^{er} niveau en CDI, disposant d'une expérience dans l'environnement de la biologie médicale et ayant un attrait pour le domaine de l'IT.** Le candidat viendra renforcer le **pôle des opérations** du groupe BYG qui compte aujourd'hui une trentaine de personnes. Le poste est basé à L'union (31).

Missions :

Sous le contrôle du Responsable Support Technique Niveau 1, l'ingénieur(e) support technique 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),
 - Mise à jour du CRM,
 - Suivi des tickets ouverts,
 - Interface avec le support technique niveau 2,
 - Contribution à la remontée des souhaits d'évolution de nos produits.
- **Installer ponctuellement les solutions logicielles en télémaintenance :**
 - Réalisation des installations pouvant être menées à distance,
 - Suivi post installation,
 - Mise à jour des versions, installation des patches et outils d'aide.
- **Contribuer à l'amélioration des processus en place**

Profil recherché :

Nous recherchons une personne avec un profil de type **technicien de laboratoire de biologie médicale ou technicien installation et maintenance en biologie médicale**, ayant une bonne connaissance de l'environnement informatique. Vous êtes autonome avec un **bon esprit d'analyse**, aimez **investiguer**, vous possédez un **bon niveau d'écoute** et un **sens client développé**, vous savez **gérer les phases de stress** et êtes **réactif**. Vous possédez également des **qualités rédactionnelles** qui vous permettront de réaliser le reporting associé à vos interventions. En outre, vous possédez un **niveau d'anglais professionnel** ou êtes prêt à monter en compétences sur cet aspect.

Les points recherchés en plus :

Des connaissances fortes dans l'organisation du laboratoire et une excellente communication orale et écrite sont souhaitées.

Chez BYG, nous savons que la diversité est une chance et nous nous engageons à traiter les candidatures sans considération de sexe, d'âge, d'origine, ou de handicap.

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

Rémunération :

- Selon Profil et expérience

Pourquoi le groupe BYG4lab ?

BYG4lab est un groupe de **renommée mondiale**, fort de 110 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**.