

OPPORTUNITES D'EMPLOI CHEZ ELCA

ELCA est une entreprise suisse indépendante, leader dans le développement de logiciels, l'intégration de systèmes et le business consulting. ELCA aide ses clients à développer leurs innovations technologiques avec succès depuis plus de 40 ans. Notre entreprise compte 500 employés, dont plus de 400 ingénieurs hautement qualifiés. ELCA a son siège à Lausanne et a des succursales à Zurich, Genève, Berne, Londres, Paris, Madrid (développement nearshore) et Ho-Chi-Minh City (développement offshore).

www.elca.ch/careers/fr

Cette offre d'emploi est valable pour Genève.

TECHNICIEN SUPPORT

Votre mission :

Rattaché à l'équipe Application Management, vous travaillez en contact direct avec les clients et utilisateurs des solutions développées par ELCA.

Votre mission principale est d'assurer le support de premier niveau sur une large gamme de produits et de typologies d'appels en utilisant les outils internes mis à votre disposition.

Votre évolution vous amènera à traiter rapidement des incidents techniques de niveau 2 depuis le diagnostic jusqu'à la complète résolution et la clôture de l'incident.

Vous êtes notamment responsable :

- De la prise en charge et de l'analyse de l'appel
- De sa résolution dans les cas connus
- De sa qualification précise et de sa transmission aux équipes de niveau 2 et 3 le cas échéant
- De l'information régulière des clients sur le niveau d'avancement de leurs demandes
- Du déclenchement des procédures d'escalades le cas échéant

Vous êtes force de proposition sur les éléments visant à optimiser le service (limitation des appels, amélioration de la qualité de service etc.).

Vous rédigez ou optimisez les procédures de traitement des appels et apportez votre collaboration à la constitution et la mise à jour des bases de connaissance.

Votre profil :

De formation minimum Bac +2 (de préférence en informatique), vous avez idéalement une première expérience dans le métier du support logiciel.

Compétences requises :

- Anglais courant exigé (à l'écrit comme à l'oral)
- Maîtriser les plateformes Windows et la suite bureautique Office
- Idéalement expertise technique : Visual Basic, Oracle, .Net, Java, ECM
- Passionné d'informatique

Vos qualités :

- Esprit d'analyse et de synthèse
- Maîtrise de la communication clients par téléphone
- Implication
- Rigueur et méthode
- Sens du service clients
- Adaptabilité
- Créatif
- Curieux
- Motivé

Si cette offre vous intéresse, veuillez envoyer votre CV complet (CV, lettre de référence, diplômes et certificats) à l'adresse suivante : careers@elca.ch