

Mercuria (1000 clients - 70 personnes - 8M€ de CA- 3 agences Paris Rouen Nantes), 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

La personne recrutée prendra en charge le poste de technicien support (H/F). 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,

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).

Une expérience préalable sur un poste comptable en entreprise ou en cabinet serait un plus.

Connaissances / Compétences spécifiques demandées

Dans l'idéal, une connaissance des solutions SAGE Ligne 100 ou 1000 ou de tout autre logiciel de gestion. Formation Bac +2 comptabilité et des connaissances particulières (informatique, langue, etc.).

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 - www.mercuria.fr