

# Ingénieur Support Technique F/H

## Contexte

Le service Support et Formation joue un rôle majeur dans la satisfaction clients.

Son objectif est d'assister et de former les utilisateurs sur nos solutions de supervision, d'acquisition et de traitement de données dédiées à tous types d'industries (bâtiment, agro-alimentaire, nucléaire, recherche, ...).

L'équipe est, à ce jour, composée d'une dizaine de personnes. Elles sont en charge d'accompagner nos clients sur des sujets variés comme par exemple :

- Résoudre des problèmes de communication avec des équipements;
- Aider à la correction d'erreurs de paramétrage;
- Accompagner à la sécurisation d'installations informatiques;
- Analyser les dysfonctionnements applicatifs : amélioration des performances, identification des causes de défaillances, proposition de solutions applicatives,...

Il s'agit d'une création de poste destinée à accompagner la croissance de l'entreprise tout en maintenant un haut niveau de service.

## Missions

### Support aux utilisateurs :

- Apporter assistance et conseils aux utilisateurs dans la prise en main et l'utilisation de nos solutions, via email / échanges téléphoniques / Prise en main à distance;
- Reproduire les anomalies rencontrées par les utilisateurs et procéder aux investigations et analyses nécessaires;
- Proposer des solutions fiables et pérennes;
- Réaliser le reporting hiérarchique;
- Collaborer avec le service R&D pour l'amélioration des produits.

### Animation de formation :

- Assurer la préparation des actions de formation;
- Dispenser les formations produits aux utilisateurs en présentiel ou en distanciel;
- Réaliser le reporting hiérarchique;
- Participer à l'élaboration et au maintien des documents de formation.

# Ingénieur Support Technique F/H

## Ce poste est fait pour vous si :

- Vous avez suivi un cursus orienté Informatique Industrielle;
- Vous disposez de bonnes connaissances sur un ou plusieurs des sujets suivants : supervision, contrôle commande, SCADA, IHM, automates, systèmes d'information industriels;
- Vous disposez de fortes capacités relationnelles et savez vous adapter à des contextes variés;
- Vous êtes une personne méthodique et dotée d'un bon esprit d'analyse;
- Vous êtes à l'aise avec l'anglais technique.

## Modalités & avantages

- **Accompagnement** : votre parcours comprend une formation aux différents produits de la suite Panorama et un suivi adapté selon votre expérience;
- **Expérience** : ce poste vous permettra d'acquérir une forte expérience technique et méthodologique dans le domaine de l'informatique industrielle;
- **Évolutions** : appréhender les nombreux contextes clients vous permettra à terme, une évolution vers les métiers de l'expertise (avant-vente, consulting, ...);
- **Organisation du travail** : télétravail 1 jour / semaine, déplacements ponctuels et planifiés à prévoir;
- **Package** : selon expérience à partir de 40k€ (sur 13 mois) – Participation aux bénéfices – RTT – Restaurant inter entreprise ou tickets restaurant selon le lieu de travail.

## Candidature & Process de recrutement

Vous pouvez transmettre votre CV à notre service RH via un mail à [joinus@codra.fr](mailto:joinus@codra.fr).

Vous échangerez avec la Responsable RH, le Responsable Support et le Responsable Service Clients.

Les entretiens seront regroupés.