

Le traitement des données, ça nous connaît chez **BCSolutions** ! Nous existons depuis 2003 en France, 2019 au Maroc. Toujours dans l'air du temps et de la digitalisation, nous sommes experts sur plusieurs progiciels de gestion documentaire. Nous avons récemment développé notre solution de facturation électronique. Nous offrons des prestations de qualité à nos clients, toujours plus nombreux, reconnus dans les secteurs du luxe, des banques, de l'énergie...

## POSTE

### 📍 CDI à Aix-en-Provence

Salaires : à partir de **25000€** selon formation et expérience

Avantages : télétravail possible, intéressement, mutuelle, carte resto, café et thé à volonté !

## FORMATION



Supérieure en informatique

Bac+2/+3

## CONTACT

Envoyez-nous vos CV et LM

@ [jepostule@bcsolutions.fr](mailto:jepostule@bcsolutions.fr)

📞 04 42 64 62 60

🌐 [www.bcsolutions.fr](http://www.bcsolutions.fr)



## COMPETENCES



# CHARGE(E) DE SUPPORT DATA HANDLING



Touche-à-tout dans l'informatique avec un bon sens du relationnel, montez dans l'embarcation BCS et rejoignez une **équipe dynamique** au service de nombreux clients de renom en France et en pays francophones.

## OBJECTIF

« **Chez BCSolutions, on est toujours à fond dans la digitalisation !** »

Nous continuons de développer nos activités dans les domaines de la **Transformation Digitale**, de la **Gestion Electronique de Documents**, de l'**Archivage** et de la **Dématérialisation**.

Les équipes de consulting étant de plus en plus sollicitées, la part du Support devient très importante chez BCSolutions, qui a déjà développé son propre outil de ticketing, myBCS.

L'objectif est de mettre en place un 1<sup>er</sup> niveau de support.

## PROFIL

Curieux et doté d'un bon relationnel, vous accompagnerez nos clients dans leurs demandes autour d'une solution logicielle complète et performante. Vous intervenez via notre outil de ticketing myBCS, assurez le support de premier niveau et prenez en charge progressivement les missions d'assistance.

## MISSIONS

### Suivi et mise en place du Support Niveau 1 :

- Prise en main du Support, suivi et dispatch
- Mise en place et prise en main du niveau 1 :
  - Qualification des nouveaux tickets
  - Prise en charge progressive des tickets (assistance, développement, paramétrages et tests logiciels)
  - Affectation des autres tickets

### Analyse du fonctionnement actuel du support :

- Définition des niveaux de support nécessaires
- Définition des procédures et du RACI pour les différents niveaux de support
- Mise en place de procédure de contrôle

	Informatique (syst, dev, web, BD)
	Ecoute
	Esprit d'analyse et de synthèse
	Sens relationnel