

INGÉNIEUR SUPPORT (H/F)



Fruit de l'expérience de ses trois fondateurs, créée en 2010, Combodo est composée de 40 personnes qui développent le logiciel ITSM open source iTop et fournissent des services de haute qualité à près de 250 clients et à une communauté active de plus de 10000 membres.

Parmi nos nombreux services, l'assistance client est clé pour l'utilisateur et pour fidéliser nos clients. Nous avons besoin de vous pour nous aider à accompagner nos clients dans la prise en main d'iTop et assurer la satisfaction de nos utilisateurs.

Premier interlocuteur du client, vous êtes garant de l'image de marque très qualitative du service client chez Combodo et à ce titre vous devez avoir le sens de l'écoute et du contact.

L'activité support, rattachée au Manager des Services, représente chez Combodo une fonction stratégique.

Le poste est rattaché à l'équipe Support (5 personnes).

Principales missions

Votre mission principale sera d'assurer le support d'iTop, vous serez chargé(e) de :

- Diagnostiquer et corriger les incidents décrits par les clients.
- Comprendre les demandes clients et apporter un conseil adapté à leur contexte.
- Accompagner les clients dans leur migration iTop.
- Participer à l'amélioration de nos services aux clients dans le respect de nos engagements contractuels.

Profil recherché

Nous recherchons avant tout une personne force de propositions et investie dans la relation clients.

- Bac + 5.
- Expérience de 5 ans dans une fonction similaire ou dans le domaine de l'IT.
- Administration système (Linux, Windows).
- Applications web (Apache, PHP).
- Base de données (MySQL).
- Maîtrise de l'anglais technique, à l'oral comme à l'écrit.
- Excellent sens relationnel.
- Capacité d'analyse et de résolution de problèmes complexes.
- Autonomie et force de proposition.
- Esprit d'équipe.
- Sens du service client.

 Echirolles

 CDI temps plein - Forfait cadre 216 jours

 Selon profil et expérience

 Carte tickets restaurant

 Télétravail en mode hybride

 Accord d'intéressement