

Technicien Hotline Applicative

La société EXEL CONNECT fait partie du Groupe SEAFRIGO, expert dans le domaine de la logistique alimentaire (commission de transport maritime, fret périssable aérien, entreposage, transport routier, traction portuaire). Présent en France et à l'international, SEAFRIGO a des infrastructures détenues en propre dans 19 pays ainsi qu'un réseau de partenaires à dimension mondiale. Entreprise en forte croissance et composée de plus de 1 200 collaborateurs, SEAFRIGO est aujourd'hui reconnue pour sa flexibilité, son dynamisme et sa proximité.

Dans le cadre de son développement, EXEL CONNECT recrute dès à présent un Technicien Hotline Applicative H/F, pour son site basé au Havre.

Principales missions :

- **Répond aux appels et prend en compte les demandes réalisées par mail**
- Enregistre et suit les demandes d'assistance des utilisateurs dans le logiciel de suivi des incidents
- Fait le diagnostic et qualifie les demandes d'assistance des utilisateurs relatives aux applications
- Fait le dépannage de premier niveau à distance
- Oriente les demandes spécifiques vers les supports niveau 2
- Clot les incidents dans le logiciel de suivi JIRA

- **Production**
- Vérifie le bon déroulement et la bonne fin des processus informatiques
- Relance certains processus ou lance les programmes correctifs si nécessaire

- **Amélioration Continue**
- Participe à la démarche d'amélioration continue de la qualité de service rendu aux utilisateurs
- Alimente et utilise de la base de connaissances contenant les procédures et documentations techniques
- Réalise les statistiques sur les incidents pour alimenter les plans d'action d'amélioration continue

Profil recherché :

Issu(e) d'une formation BAC+2 en informatique, vous disposez d'une expérience professionnelle d'au moins trois ans sur un poste similaire.

Vous avez un bon niveau d'anglais vous permettant d'échanger aussi bien à l'écrit qu'à l'oral.

Informations complémentaires :

- Poste à pourvoir dans le cadre d'un **CDI**
- Rémunération : selon profil
- Avantages : Titres restaurant / Conciergerie d'entreprise