



Notre Groupe est aujourd'hui un des leaders européens spécialisé dans la conception, la fabrication et l'installation de systèmes d'information en temps réel et de communication digitale à destination du grand public, notamment dans le secteur du tourisme, des transports publics et des villes.

Avec plus de 250 collaborateurs et 45 millions d'euros de chiffre d'affaires (effectif et CA doublés en quelques années), nous sommes le partenaire de plus de 4000 collectivités locales et entreprises privées réparties en France et dans le monde.

Nous sommes également le leader de l'information client en temps-réel pour les stations de montagne, en France et aux USA. Pour accompagner le développement de notre activité Smart Resort, nous vous invitons à rejoindre notre équipe en Savoie, passionnée et dynamique, fan de glisse et de montagne !

Nous recrutons dans le cadre d'un **CDI**, pour notre activité Smart Resort, au sein de notre Pôle Applications Clients, un / une :

Responsable Support Client, Audit et Formations H/F

Au sein de notre équipe Smart Resort et en très forte interaction avec nos clients, votre mission consistera à garantir un haut niveau de service à ces derniers, pour une utilisation optimale de nos solutions logicielles et des media connectés.

Après une période de formation, vos principales missions seront :

- Gestion des demandes support clients (Logiciels métier : Infoneige/Lumiplay, Contenus, Passerelles & flux de données, Plan interactif web) - Curatif
 - Gestion et priorisation des demandes de supports, d'anomalies, des mises à jour, du backlogs (outil Jira) ...
 - Tests & qualité des livrables,
 - Gestion préventive du parc média et de l'obsolescence,
 - Supervision - maintenance préventive.
- Formation et audits client - Réalisation des formations logiciel, sur site ou au siège, recommandations pour optimisation des usages et des contenus
- Participation à la R&D produit
 - Identification des besoins d'évolutions produits & axes d'améliorations
 - Contribution à la définition des besoins d'évolutions
 - Participation aux sprints planning / sprints review
 - Participation aux tests des développements

N.B. Ce poste pourra évoluer vers davantage de responsabilités, en fonction de votre niveau d'engagement et de vos résultats.

Compétences requises :

- Connaissance globale des environnements logiciels
- Ouverture d'esprit et capacité de compréhension pour bien appréhender le contexte et apprendre entièrement le fonctionnement de notre logiciel Infoneige + Mountain Live
- Connaissance et usage des outils de ticketing (Jira...)
- Idéalement, connaissance du secteur d'activité (organisation des stations de montagne, connaissance générale du ski et du monde du tourisme..)

Votre aisance relationnelle, votre empathie, votre ouverture au monde du numérique, ainsi que votre motivation, vous permettront d'assister et de conseiller nos clients au quotidien.

La relation client est au cœur de vos préoccupations, vous êtes curieux(se), diplomate, organisé(e), rigoureux(se), pédagogue et doté(e) de capacités d'adaptation vous permettant d'intégrer une PME dynamique.

Vous faites preuve d'esprit de synthèse et d'analyse, de ténacité et d'autonomie et vous êtes réactif et savez être persuasif.

Vous aimez le travail en équipe et vous êtes en capacité de gérer la pression en saison.

Vous êtes issu au minimum d'une formation Bac+2/Bac+3 soit en Administration Systèmes d'Information, soit dans des Services orientés clients (Commercial, ADV, consulting, formation...)
Une expérience dans un poste similaire sera un plus.

Maîtrise de l'anglais parlé et écrit.

Le poste est basé à La Bathie, à côté d'Albertville (73).

Des déplacements de courtes durées sur les stations de France sont à prévoir ainsi que des astreintes, depuis votre domicile, certains week-ends en période hivernale.

Salaire selon profil et compétences, tickets restaurant, mutuelle.

Merci d'envoyer votre candidature à l'adresse : recrutement@lumiplan.com.