



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 Tourism, au sein de notre Pôle Applications Clients, un / une :

Technicien Support Client H/F

Au sein de notre équipe 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 et priorisation des demandes support clients (Logiciels métier : Infoneige/Lumiplay, Contenus, Passerelles & flux de données, Plan interactif web) - Curatif :
 - Gestion des demandes de supports,
 - Gestion des demandes d'anomalies et suivis de leur résolution, tests & qualité des livrables,
 - Gestion des demandes de mises à jour de configurations.
- Actions préventives sur le parc média et de l'obsolescence,
- Réaliser les tests de non régression suite aux mises à jour logicielles (évolutions)
- Identifier et communiquer en interne les besoins d'évolutions de nos clients sur les différents logiciels métier

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 plus particulièrement le système d'exploitation Windows
- Connaissance des outils de support distant : Logmein, Teamviewer, VPN, RDP, ... et des langages XML, JSON,
- Connaissance et usage des outils de ticketing (Jira Software...)
- Ouverture d'esprit et capacité de compréhension pour bien appréhender le contexte marché et apprendre entièrement le fonctionnement de nos logiciels (Lumiplay, CMS Smartphone, ...)
- 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 astreintes sont à prévoir, 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.