

## Technicien Support CAO H/F - CDI

Visiativ, c'est une société cotée avec un chiffre d'affaires de 124 M€ en 2017 (+17% vs 2016) mais qui reste à taille humaine (830 personnes). Nous visons un CA supérieur à 200 M€ en 2020 !

Nous intervenons dans la transformation numérique des entreprises françaises, suisses et marocaines grâce à nos solutions innovantes.

Les axes de croissance sont dans l'édition de logiciel et à l'international en particulier via des acquisitions. Nous rayonnons dans notre écosystème grâce notamment à nos événements tels que L'entreprise du Futur et le MyCADday.

Pour accompagner notre croissance, nous recrutons un Technicien Support CAO H/F sur Lyon (69) en CDI.

### **Missions :**

Rattaché(e) au Responsable Support Technique, vos missions sont les suivantes :

#### Traitement des demandes de support :

- Assurer le support des produits Niveau 1 et 2 : prendre en compte les demandes de support client, y répondre et en assurer le suivi jusqu'à leur clôture.
- Assurer le suivi des demandes Niveau 3 escaladées au support éditeur
- Prendre conseil auprès des techniciens seniors ou expérimentés et rechercher activement des solutions aux problèmes des clients, mettre en place rapidement les actions correctives.
- Entretenir des échanges courtois et professionnels avec les clients.
- Renseigner de façon précise le ticket support afin de garantir la traçabilité des interventions réalisées
- Etre le garant du délai de prise en compte, du traitement de la demande et de la qualité de la réponse apportée au problème du client.

#### Monter en compétences :

- Développer ses compétences sur le logiciel dont vous avez la charge afin d'acquérir le plus rapidement possible une autonomie dans sa pratique
- Travailler en relation avec les techniciens expérimentés et seniors
- Utiliser toutes les formes de documentation à sa disposition : documentation produit, articles de base de connaissance, forums etc...

### **Profil recherché :**

De formation supérieure en informatique ou en mécanique de niveau BAC+2/+3, vous maîtrisez le logiciel SolidWorks notamment au niveau de la conception mécanique.

Votre aisance téléphonique et votre bon relationnel vous permettent de communiquer efficacement, d'entretenir une bonne relation avec les clients, et être force de proposition.

La maîtrise des outils et systèmes informatiques vous assure d'être autonome. Rigoureux et réactif, vous possédez une bonne capacité d'analyse et de synthèse.

À compétences égales, ce poste est ouvert aux personnes en situation de handicap.

### **Lien direct pour déposer votre candidature :**

<http://www.recrutement-visiativ.com/liste-des-offres/support-client/technicien-support-cao-h-f.html>