

**Vous avez du talent ?
Rejoignez-nous !**



Technicien(ne) Support Applicatif H/F



CDI



Lyon Vaise
(69)



Bac +2



2 à 5 ans
d'expérience



500
Collaborateurs



30
Sites en France



60 M€
Chiffres d'affaires



5%
inclusion



40 ans
Âge moyen



40%
60%



Groupe OCEA, c'est l'esprit de service. Sur tout le territoire français, plus de 500 collaborateurs, dans une trentaine d'agences, s'engagent au quotidien dans la réalisation de leurs missions. 3 filiales permettent de favoriser la transition énergétique : **OCEA Smart Building** (activité de comptage pour la répartition des charges d'eau et de chauffage), **ISIOM Conseil** (la maîtrise du patrimoine via le conseil énergétique) et **QOWISIO** (spécialiste des objets connectés).

Vous vous retrouvez dans le profil ci-dessous ? Ce poste est fait pour vous !

Vous êtes une personne engagée et curieuse, convaincue qu'il y a de belles choses à faire ? Vous souhaitez participer activement à un projet d'entreprise, dans un cadre dynamique tourné vers l'environnement, l'humain, l'innovation et le service client ?

Postulez !

NOTRE ACTIVITÉ

NOS CLIENTS

- Gestionnaires d'immeuble tertiaire
- Syndics & Copropriétés
- Bailleurs Sociaux
- Promoteurs

NOTRE MISSION

- Proposer des services clés en main à nos clients
- Conseil en amélioration en performance énergétique des bâtiments
- Gestion des consommations d'eau et d'énergie
- Solutions IOT et décarbonation du bâtiment

NOTRE OBJECTIF

Permettre à nos clients d'améliorer la performance durable de leur patrimoine et d'y associer des services innovants.

CE QU'ON ATTEND DE VOUS

Au sein de notre Direction de l'Innovation et de la performance et rattaché(e) au Responsable Supports Utilisateurs, vous aurez pour mission principale d'assurer la réponse aux demandes d'assistance de nos clients internes concernant notre SI Métier :

- Accueillir les demandes utilisateurs : prise en compte des appels/mails/tickets des collaborateurs,
- Enregistrer les demandes : enregistrements des incidents ou anomalies de fonctionnement signalés,
- Diagnostiquer et traiter les incidents de niveau 1 (anomalie sur poste de travail, mauvaise utilisation, problème d'accès ou de droit, mauvais paramétrage, ...),
- Pré-qualifier les dysfonctionnements et escalader/orienter les incidents de niveau 2 aux différents services concernés,
- Suivre les incidents : relance, résolution, retour utilisateurs,
- Veiller au respect des différents DMT,
- Exploitation de la base incidents, consolidation des données, analyse, prévention,
- Participer à l'optimisation des procédures et solutions techniques,
- Réaliser et alimenter les procédures de traitement.

Missions
principales

**Vous avez du talent ?
Rejoignez-nous !**



Technicien(ne) Support Applicatif H/F



CDI



Lyon Vaise
(69)



Bac +2



2 à 5 ans
d'expérience

Et parce que vous êtes le candidat idéal, Diplômé(e) de l'enseignement supérieur (Bac + 2, BTS en informatique), vous avez une première expérience significative de 2 à 5 ans dans un poste similaire ou un poste d'assistance clientèle. Vous possédez une bonne compréhension des systèmes informatiques, des dispositifs mobiles, des bases de données et de l'accès à distance.

Doté(e) de réelles qualités d'écoute et relationnelles, vous êtes organisé(e) et disposez de solides aptitudes d'autonomie et de rigueur. Vous avez le sens de la communication, capacité à décrypter les besoins, à rassurer les collaborateurs, à vulgariser les termes techniques. Votre implication et votre capacité d'être force de proposition vous permettront d'intégrer ce poste avec réussite et d'évoluer dans notre entreprise en fort développement.

POURQUOI NOUS REJOINDRE

Groupe OCEA est une société dynamique, innovante, conviviale où la bonne humeur et l'esprit d'équipe sont présents au quotidien.

Elle vous propose :

- Un Groupe, 3 expertises sur un marché porteur
- Un accord RSE et un Accord Télétravail
- Un parcours d'intégration
- Un environnement de travail passionnant et stimulant
- Un plan de développement individualisé avec la possibilité d'évoluer en interne
- Un Comité Social et Économique
- Une carte tickets restaurant
- Une mutuelle familiale et une surcomplémentaire santé
- Une prise en charge des frais de transport public à hauteur de 90%.

ENSEMBLE POUR DÉVELOPPER LA CROISSANCE !

N'attendez plus et faites-nous parvenir votre candidature en 1 clic en envoyant votre CV et lettre de motivation par mail à :

recrutement@oceasb.com en mentionnant la référence :

TECHSUPAPPLI/2023/69

Préparez votre entretien grâce à notre site internet
www.groupe-ocea.fr



On recrute !



**Groupe
OCEA**

L'esprit de service

