



Support Technique Software itinérant IDF (H/F)

METTLER TOLEDO est un leader mondial dans la conception d'instruments de précision, d'analyse et de pesage pour les laboratoires, les industries et les enseignes de distribution. Notre culture est caractérisée par la recherche et l'innovation.

Dans le cadre du développement de notre activité, nous recherchons des **Supports Technique Software H/F en CDI sur la région parisienne**

Les principales missions du Support Technique Software sont essentiellement liées à l'assistance, au support et à l'accompagnement des Clients dans le cadre des équipements Software de l'offre METTLER TOLEDO. Le périmètre d'activité est exclusivement établi dans le cadre de l'après-vente de systèmes à savoir de missions prestées telles que : Installation, Assistance technique, Support Hotline, Maintenance et Formation.

Missions et Activités :

- Assistance et Support Software / Vente et/ou Après-Vente
 1. Mise en œuvre de devis de prestations dans le cadre de la vente de systèmes Software sur la base du cahier des charges clients si spécifique
 2. Validation du champ d'actions et compatibilité des cahiers des charges dans le cadre des prestations Software à couvrir par le technicien dans la cadre des mises en service (Conformité attentes clients / Prestations / Compatibilité)
 3. Assistance et support technique pour les clients équipés de Software dans la cadre des contrats d'assistance et maintenance
 4. Assistance et support pour la résolution des litiges clients éventuels liés à la prestation vendue
 5. Partenaire Business avec toutes les divisions dans le cadre des projets liés à l'activité Service Software

- Formation
 1. Animation de formations clients afin de leur garantir une autonomie minimum sur l'outil Software et répondre aux exigences requises par rapport à leur environnement
 2. Animation et formation des techniciens (Référénts) afin d'assurer l'autonomie et le niveau de compétences requis pour l'ensemble des domaines liés aux exigences de production de nos clients
 3. Mise en œuvre des outils de formation permettant d'assurer des supports pédagogiques adaptés aux divers environnements des stagiaires internes ou externes
 4. Partenaire Business avec la cellule Formation Clients

- Divers
 1. Veille continue sur l'évolution de la réglementation dans le cadre de cette activité Software
 2. Correspondant avec les diverses SBU de METTLER TOLEDO supportant des activités Software
 3. Prise en main des nouveaux produits ou nouvelles fonctionnalités logicielles METTLER TOLEDO
 4. Veille sur l'ensemble des remontées techniques nécessitant des corrections des logiciels (bug)

Autonomie et Responsabilité :

- Offre de prestation spécifique
- Totale autonomie en termes d'intervention en cas de nécessité Client
- Répondre aux exigences clients requises et validées contractuelles par MTF
- Décide avec son responsable des opportunités Service à développer dans le cadre de ce périmètre

Aptitudes nécessaires

- Connaissances solides en informatiques et technique
- Connaissance approfondie des bases de données Microsoft SQL Server et des architectures réseau (Client / Serveur)
- Maîtrise des outils et processus bureautiques et informatiques
- Expérience dans les logiciels métiers
- Bon niveau d'anglais : lu, écrit, parlé (échanges fréquents / autres entités MT)
- Aptitude commerciale, sens du relationnel et du client
- Mobilité selon les attentes et besoins clients
- Ecoute et restitution

Savoir-être

- Savoir anticiper
- Réactivité
- Esprit d'équipe
- Bonne aptitude en gestion de crise et disponibilité
- Bonne communication
- Bonne pédagogie
- Accepter les contraintes liées à l'exigence et obligations d'une Hotline

CDI

Fourchette 40000€ à 45000€ bruts par an

Si déplacement, remboursement de frais

Véhicule de fonction

Mutuelle haut de gamme

PEE, chèques vacances et cadeaux Noël