KEYNECTIS

CONSULTANT SUPPORT TECHNIQUE (H/F) **05/12/2011**

KEYNECTIS, prestataire de services de confiance, propose une offre globale assurant la gestion des identités numériques et la sécurisation des échanges électroniques au profit des gouvernements, industriels, institutions financières et in fine au bénéfice des usagers à travers le monde.
Suite au rachat de la société OpenTrust, Keynectis a fortement étoffé son offre et fournit des solutions en mode opéré ou licence dans les domaines :

- du Credential Management,
- de la Signature électronique,
- de l'e-ID,
- de la sécurité des mobiles,
- du “trusted B to B”.

La direction des Global Services recrute un :

Consultant support technique (H/F)

Au sein du département support et formation, vous assurez le support de niveau 3. Vous répondez aux demandes de clients, de partenaires ou du service client, par mail, téléphone ou par l’intermédiaire du portail de support en ligne.

Vos principales missions sont les suivantes :

- Evaluer les demandes entrantes
- Diagnostiquer et tenter de résoudre/contourner les incidents qui se produisent chez les clients
- Suivre et gérer les demandes en assurant une grande satisfaction du client et en respectant les SLA (Service Level Agreement) en vigueur
- Mettre en place des environnements permettant de reproduire les incidents, les transmettre au responsable maintenance et informer le client lorsque le problème a été résolu
- Livrer aux clients les versions de maintenance et les nouveaux produits disponibles
- Se former en participant activement aux phases de tests et de qualification des produits
- Maintenir les compétences sur les produits par l’installation régulière des nouvelles versions des produits et paramétrages des cas d’usages
- Rédiger des notes techniques qui alimentent la base de connaissances de la société
- Capitaliser l’expérience support en améliorant les scripts de diagnostiques sur incidents

Vous avez suivie une formation spécialisée en informatique, et avez au minimum un à deux ans d’expérience dans le support technique éditeur logiciel, le développement ou la qualification.
Vous souhaitez apporter vos connaissances et vous investir dans une PME en forte croissance.

KEYNECTIS

Vous connaissez les systèmes d'exploitation Linux et Windows, les bases de données PostgreSQL et Oracle ; ainsi que les serveurs d'application Apache, Tomcat et JBoss.
Des connaissances en PKI/IGC, sécurité et cryptographie seraient un plus.

Vous êtes autonome, dynamique, diplomate et réactif. La satisfaction client fait partie de vos priorités.
Vous possédez une bonne communication orale et écrite en français et en anglais.

Idéalement, vous êtes disponible immédiatement.
Pour ce contrat à durée indéterminée, le poste est situé à Issy-les-Moulineaux.

Merci d'envoyer votre CV + Lettre de motivation à l'adresse suivante :
Vanessa.regy@keynectis.com