

# Sicap / Service Desk Supporter

SICAP France, filiale du Groupe Suisse Swisscom, avec près de 100 collaborateurs, est l'un des principaux acteurs international de l'édition de logiciels et de solutions mobiles. Spécialiste des technologies mobiles, SICAP permet aux opérateurs de réaliser des opérations en temps réel, soit par les recharges dynamiques de compte, soit par la mise à jour directe des configurations du mobile et de la carte SIM. Le portfolio Sicap est centré sur la satisfaction client et la continuité de service. Avec des entités opérationnelles en Suisse, en France, en Russie, à Singapour, en Malaisie et en Afrique du Sud, Sicap bénéficie d'une couverture mondiale et d'une présence locale au plus près du marché des opérateurs. Pour plus de renseignements: [www.sicap.com](http://www.sicap.com)

Nous recherchons à Lyon (7eme) un

## **Service Desk Supporter (100%)**

Au sein du service Support and Managed Services, vous faites partie de l'équipe Service Desk. Vous êtes en charge de la communication et du support pour l'ensemble des clients de Sicap depuis la configuration du produit en passant par la gestion des incidents.

### **Vos principales missions sont**

- Accueillir le client, l'écouter et réagir efficacement
- Gérer et traiter (le plus souvent par téléphone ou e-mail), l'ensemble des difficultés et problèmes rencontrés par le client lors de l'installation, de l'utilisation et/ou de la mise à jour de ses produits
- Assurer le suivi d'une conduite d'incident type: première réponse, gestion, qualification et mise en place de fiches écrites pour chaque incident
- Effectuer un diagnostic des problèmes rencontrés et proposer la solution la plus pertinente selon les données dont vous disposez
- Effectuer des actions correctives ou appliquer des mises à jour directement sur les serveurs client via des connexions à distance
- Vous êtes amené(e) à travailler hors des horaires habituels pour répondre rapidement aux incidents (travail de nuit)

### **Votre profil**

- De formation Bac+2 à 5 dans l'informatique, vous êtes expérimenté(e) dans la gestion informatique, vous avez notamment travaillé en tant que Support pour les secteurs techniques ou de télécommunications
- Vous maîtrisez les environnements Solaris/Linux, les requêtes SQL, l'architecture des serveurs et des bases de données Oracle/MS-SQL. Vous avez une connaissance des systèmes et communications réseaux
- La connaissance de Clusters (HP, Veritas ou Linux) et des connexions à distance (Putty, SSH, VPN) seraient un plus apprécié
- Français et Anglais professionnels exigés (lu, écrit, parlé). La connaissance du russe ou de l'arabe serait aussi un plus apprécié
- Vous avez l'esprit d'équipe, un très bon sens relationnel
- Vous savez gérer les situations stressantes et vous êtes autonome dans votre travail

Envoyez votre candidature, LM + CV uniquement par mail à [jobs@sicap-france.com](mailto:jobs@sicap-france.com)

