

## Responsable support à l'utilisateur (TMA niveau 2)

### DESCRIPTION DU POSTE

Détaché auprès d'un grand compte industriel en région parisienne (Elancourt), vous intervenez de manière autonome et êtes responsable du support à l'utilisateur (TMA niveau 2) de la solution de gestion documentaire implémentée chez ce client.

Au sein de Sesin, rattaché au Directeur général, le responsable TMA niveau 2 a pour missions :

- Support et assistance aux utilisateurs de la solution de gestion documentaire dans le respect des processus métiers spécifiques (gestion des tickets, communication avec les utilisateurs, etc.) :
  - Gestion des incidents
  - Administration fonctionnelle et documentaire
  - Assistance aux utilisateurs
  - Identification et acheminement des problèmes (escalader en TMA niveau 3 si besoin)
  - Gestion des comptes et des profils utilisateurs (création suppression, modifications, réinitialisation mots de passe, définition des droits d'accès)
- Formation et assistance méthodologique des utilisateurs : identifier les besoins, organiser les sessions, créer et maintenir les supports de formation en vidéo et PowerPoint (français et anglais).
- Reporting sur l'assistance et les mesures fournies en Comité de pilotage bimestriel

### PROFIL DU CANDIDAT

Vous disposez de bonnes connaissances en SQL (Oracle, PostgreSQL, SQL Server), PHP, Java, Linux, Windows, méthodologie de projet (Agile) et idéalement dans le domaine de l'ingénierie documentaire / GED (Gestion Électronique de Documents).

De formation Bac +2/+3 en informatique, vous êtes méthodique et avez l'esprit d'analyse et de synthèse. Vous faites preuve d'une aisance relationnelle et rédactionnelle permettant d'être un contact fonctionnel privilégié. Autonome, vous avez aussi le sens du travail en équipe, de la pédagogie et de l'écoute. Vous maîtrisez la suite Office et votre anglais est opérationnel. Vous avez des notions de montage vidéo (Adobe Premiere par exemple).

Type de contrat : CDI temps complet

Statut : Cadre

Expérience : Expérience recommandée de 1 à 3 ans

Rémunération : A partir de 30K€ annuel

Autres avantages : Titres restaurant, mutuelle, véhicule de service.

Localisation du poste : détaché chez le client à Elancourt (78)

### L'ENTREPRISE

La société Sesin est éditeur et intégrateur de logiciels de GEIDE, de gestion de contenus et de dématérialisation des documents et des processus. Sesin développe et commercialise des applications basées sur son Framework, Poséidon, qui répondent à l'ensemble des enjeux technologiques, fonctionnels et réglementaires de la dématérialisation et de la valorisation du patrimoine documentaire. Pionnière de la gestion de documents, Sesin accompagne les organisations, les institutions publiques et les entreprises dans leurs projets de digitalisation.

Les solutions logicielles de Sesin sont le fruit d'une longue expérience mais également de notre volonté de renouvellement et de notre capacité d'adaptation.

Grâce à ses outils de travail collaboratif, ses solutions mobiles et ses applications de gestion et de partage des informations, Sesin participe à la digitalisation des entreprises et de la société.

Créée il y a près de 40 ans, Sesin, c'est aujourd'hui une vingtaine de collaborateurs au service d'une clientèle de grands comptes et d'administrations. La société est implantée sur 2 sites en France, mais également au Brésil et en Côte d'Ivoire.