

## OFFRE DE RECRUTEMENT TECHNICIEN SUPERIEUR SUPPORT APPLICATIF

<b>Poste basée à</b>	Le territoire tunisien.
<b>Domaine</b>	Technique
<b>Profil</b>	Technicien Supérieur / Licence
<b>Rattachement</b>	Unité IT / Direction Générale

### Mission

La mission principale d'un technicien supérieur en support applicatif est d'assurer le support fonctionnel de niveau 1 et 2 pour les utilisateurs des applications métier, en identifiant et résolvant les problèmes récurrents. Il suit la gestion des tickets jusqu'à leur résolution, participe à la mise en production des nouvelles versions, effectue des paramétrages simples, et forme les utilisateurs sur les bonnes pratiques et les nouvelles fonctionnalités des applications.

### Niveau

Technicien Supérieur / Licence en Informatique

### Type de contrat : CIVP

### Compétences techniques

1. Applications Métier :
  - Connaissance des outils et applications spécifiques de l'entreprise (ERP, CRM, systèmes de gestion d'entreprise, etc.).
  - Capacité à comprendre les processus métier pour mieux cerner les besoins et les problèmes des utilisateurs.
2. Systèmes et Bases de Données :
  - Bonne connaissance des bases de données (SQL) pour effectuer des requêtes.
  - Capacité à identifier les problèmes liés aux interactions entre l'application et la base de données.
3. Outils de Support :
  - Maîtrise des outils de gestion de tickets (Jira, ServiceNow, GLPI).
  - Familiarité avec des outils de monitoring et de diagnostic applicatif.
4. Connaissances en Infrastructure :
  - Notions sur les systèmes d'exploitation (Windows, Linux).
  - Connaissances de base en réseau (TCP/IP, VPN, Firewall) pour diagnostiquer les problèmes de connexion aux applications.

### Compétences personnelles

- Esprit d'analyse Rigueur et Organisation
- Capacité à collaborer, à coordonner et à communiquer
- Réactivité : Gestion des incidents en respectant les délais

**Dernier délai : 17 Novembre 2024**

Rue des Entrepreneurs Z.I. Charguia II - B.P. 640 - 1080 Tunis Cedex

T +216 71941100 | F +216 71940 584 | Email : contact@sotetel.tn

www.sotetel.tn