

Esker est un des principaux éditeurs de logiciels d'automatisation des processus documentaires et de dématérialisation des documents de gestion dans le monde.

S'adressant à tous les acteurs de l'entreprise, ses solutions en nuage (**Cloud Computing**) permettent aux entreprises d'automatiser et de dématérialiser la réception, le traitement et l'envoi de leurs documents : factures fournisseurs, commandes d'achat, bons de commandes, factures clients, bulletins de paie, courriers marketing, etc.

Les solutions d'Esker sont utilisées par plus de 80 000 organisations dans le monde telles que Adecco, AGF, Aldes, EDF, Flammarion, Lafarge, Manpower, Microsoft Corp., Whirlpool, Samsung... ainsi que par de nombreuses PME. Esker est également l'éditeur de logiciels le plus présent à l'international avec 65 % de son chiffre d'affaires réalisé à l'export.

Nous sommes une entreprise lyonnaise fondée il y a 30 ans et employons plus de 300 personnes dans le monde à travers 10 filiales (Europe, Asie, Australie et USA). Notre offre « Cloud Computing » connaît un formidable succès depuis plusieurs années en affichant une croissance de plus de 300% sur les cinq dernières années et un chiffre d'affaires de 46,2 millions d'euros en 2014.

Dans le cadre de notre activité, nous recherchons un :

INGENIEUR SUPPORT TECHNIQUE INTERNATIONAL, CDI

ANGLAIS COURANT

Basé au siège d'Esker à Lyon, sous la responsabilité d'un de nos managers du service « International Service Solutions », vous intégrez une de nos 3 équipes composée de 7 ingénieurs. Vous collaborez avec **nos clients et les équipes techniques répartis dans le monde entier sur des projets de dématérialisation pour de très grandes sociétés** (Samsung, Siemens, Ford, BASF, Sony, McDonalds, Mercedes Benz, Mars ...).

Vos principales missions sont:

- **le traitement des problèmes rencontrés par les clients et les filiales** en travaillant en relation avec nos équipes de développement. Vous devez traduire le besoin fonctionnel du client en problématique technique. Vous qualifiez le problème et trouvez la solution en assurant un suivi tout au long de l'incident ;
- **la coordination des projets** lors de la mise en place de nos solutions à la demande entre les consultants locaux et les équipes d'exploitation de la plateforme (validation, supervision, support).

Pour ces missions, vous utilisez notre outil de CRM Salesforce.com pour suivre les requêtes des clients transmises par nos différentes équipes.

Vous vous connectez sur les plateformes de nos clients quand cela est nécessaire avec un outil de contrôle à distance.

Vous travaillez dans divers environnements de tests virtuels et réels pour reproduire les incidents et tester les solutions envisagées.

Ingénieur Informatique, vous avez lors d'un stage ou d'une première expérience professionnelle travaillé dans un environnement orienté nouvelles technologies.

Au-delà de vos compétences techniques, vous êtes attaché à la satisfaction de nos clients.

D'un bon relationnel, pédagogue, vous savez argumenter vos points de vue de manière synthétique et appréciez le travail en équipe. Vous parlez **couramment Anglais**, et éventuellement l'italien qui sera un plus pour ce poste.