



Fiche de poste Ingénieur Support Applicatif H/F en CDI

QUADRICA

Quadrica développe une suite logicielle d'exploitation et de visualisation (y compris en réalité virtuelle) de données de type « jumeau numérique » tels que les nuages de points, les photos Ultra Haute Définition et les modèles 3D. L'objectif est de répondre aux besoins opérationnels émergents dans le domaine de l'ingénierie des opérations du cycle de vie d'infrastructures, de leur construction, leur maintenance, jusqu'à leur démantèlement (Digital Twin, Usine 4.0).
Quadrica est une filiale détenue à 100% par Cyclife.

Mission

Assurer le support technique nécessaire auprès de nos clients pour la mise en place et l'utilisation des solutions Quadrica.

Assister le service commercial dans l'analyse des données d'entrées à exploiter.

Participer aux programmes de tests des logiciels et assurer le suivi des correctifs apportés.

Position dans l'organigramme

Sous la responsabilité directe du Management, il/elle n'a pas de responsabilité d'encadrement.

Il s'agit d'un poste charnière entre les clients et les équipes techniques (développement et production) qui demande beaucoup d'écoute et d'analyse.

Descriptif du poste

Principales missions (par ordre d'importance)

Support utilisateur et formation

- Être le point de contact des clients pour leurs retours :
 - remontées de bugs
 - suggestions d'amélioration
 - problèmes relatifs aux données
 - demandes relatives aux licences
 - autres demandes de support
- Participer à la qualification des retours utilisateurs ;
- Gérer le portail de support utilisateur ;
- Assurer le workflow des demandes après qualification, et jusqu'à résolution ;
- Participer à l'analyse, à la qualification et au traitement des données opérationnelles provenant des clients ;
- Structurer et animer des formations utilisateurs à l'utilisation des logiciels ;
- Participer à la rédaction de documents utilisateur ;

Tests fonctionnels des logiciels

- Participer aux campagnes de test des logiciels distribués par l'entreprise ;
- Rédiger les rapports de bugs ;
- Participation à la priorisation des backlogs supports/Bugs

Support à l'avant-vente

- Accompagner l'équipe commerciale dans les démonstrations d'outils en clientèle ;
- Préparer et maintenir des projets de démonstration ;

Localisation

Le poste est basé à Croissy Beaubourg (77)

Déplacements principalement en France pour des démonstrations en avant-vente et des missions de formation.

Connaissances requises pour le poste

Large compétence en informatique.

Une expérience réussie dans le domaine du support client logiciel.

Une connaissance des logiciels de traitement de nuage de points, de photogrammétrie, de modélisation ainsi que des solutions liées au domaine du relevé 3D est un plus.

Une bonne compréhension des spécificités liées au développement de logiciels.

Compétences en organisation et planification d'activités.

Bonne maîtrise de la langue française et anglaise.

Capacités requises pour le poste

Capacité d'écoute, d'analyse et de synthèse

Sens de la pédagogie

Force de proposition

Capacité de négociation et de diplomatie

Sens des priorités, flexibilité

Adaptabilité et réactivité

Bon rédactionnel / Facilité relationnelle

Pour postuler

Lettre de motivation et CV à envoyer à liam.perrier@quadrice.fr