

15 avril 2022

#### POSITION

Chargé·e de support technique / Technical Support Operator

#### RATTACHEMENT

Project Director

#### TYPE DE CONTRAT

CDI

#### LOCALISATION

Daix (Dijon), France, jusqu'à deux jours de télétravail

#### DURÉE

NA

### A PROPOS DE NOVOLYZE

Novolyze est une entreprise à mission, notre objectif est d'améliorer la sécurité et la qualité des aliments tout en limitant l'impact de leur production sur notre environnement. Pour ce faire, nous commercialisons dans le monde entier et notamment aux USA avec notre maison mère américaine, des produits et services innovants associant les dernières technologies numériques et biotechnologiques.

Novolyze a été l'une des quatre premières entreprises françaises sélectionnées par la Commission Européenne pour intégrer l'accélérateur "European Innovation Council (EIC)". Novolyze s'est également engagée dans une démarche de certification B-Corp pour réaffirmer sa mission sociétale et démontrer son impact positif.

Dans un monde où de plus en plus de personnes veulent accéder à des aliments sûrs, nous mobilisons nos talents et leur esprit d'équipe pour que la sécurité alimentaire fonctionne mieux pour tout le monde.

## EFFETS MAJEURS DU POSTE

Accompagner les clients et prospects à l'utilisation des produits et services Novolyze en exécutant une connexion technique, un service après-vente ou des paramétrages garantissant une expérience client différenciante.

## MISSIONS

Le/la candidat·e idéal·e doit être un·e professionnel·le accompli·e ayant des connaissances en automatisation et/ou en communication industrielles (agro-alimentaire).

En tant que chargé·e de configuration :

- Étudier la configuration de l'automate
- Sélectionner le protocole de communication et les supports appropriés
- Adapter le programme standard à la spécificité de l'équipement du client
- Transférer le programme vers l'appareil connecté
- Assembler des périphériques hardware si nécessaire
- Connecter la machine industrielle avec l'appareil et l'outil Novolyze
- Établir la communication et exécuter des tests
- Assurer la traçabilité de la configuration
- Configurer la plateforme de monitoring en accord avec les instructions du chef de projet (ajout de carte, création login, points échantillonnage...)
- Assurer les paramétrages de la plate-forme numérique Novolyze pour les clients et/ou guider le client tout au long de la configuration
- Effectuer les contrôles qualités avant la livraison client final

En tant que Chargé·e de support :

- Recevoir et qualifier les besoins de support technique
- Aider les clients à comprendre leurs besoins pour fournir un support de niveau 1 aux utilisateurs
- Résoudre les besoins de support client niveau 1
- Faire remonter la demande qualifiée à l'équipe numérique pour les niveaux d'assistance 2 et 3
- Maintenir à jour les bases de données sur les produits ainsi que la documentation connexe

## Gestion du Système Qualité

- Documenter les actions de support et assurer la traçabilité de la résolution des problèmes
- Créer des modèles et informer les parties prenantes du produit
- Prise en charge de la création de modèles et de processus
- Prise en charge de l'analyse des tendances
- Soutenir les enquêtes CAPA

## Interactions

Cette personne rapportera au Directeur de Projet, basé en France

- Cette personne interagira avec différentes unités commerciales et départements
  - Rattaché au département Platform
  - Interactions principales départements : Customer success, Ventes, Digital et Produit, Opérations

## PROFIL RECHERCHE

- Diplôme d'ingénieur ou équivalent (BTS avec expérience) axé sur l'automatisation industrielle ou le génie des procédés
- 5 ans d'expérience dans l'automatisation ou l'informatique industrielle. Le support SaaS lié à l'industrie et l'industrie alimentaire seraient un plus
- Capacité à résoudre les problèmes de communication industrielle
- Leadership d'idée - gestion du changement - capable d'influencer l'entreprise - capable de gérer les conflits et de piloter le programme de gestion de la qualité
- Capacité à coordonner les parties prenantes - fournir des commentaires en temps opportun pour aborder et optimiser les performances personnelles.
- Excellentes compétences en communication (présentation, rédaction de rapport, enseignement/formation).
- Connaissance des procédés industriels - et idéalement agro-alimentaires
- Connaissance des logiciels et de la transformation numérique
- La maîtrise de l'Anglais est impérative
- Maîtrise du Serbe et de l'Espagnol pourrait être appréciée
- Organisation du temps selon les priorités
- Forte orientation client (interne ou externe), prenant en compte la satisfaction
- Dynamisme, optimisme, fort sens du contact
- Déplacements jusqu'à 30 % par an.

## COMMENT POSTULER

Pour en savoir plus sur cette offre et rejoindre notre équipe, envoyez votre CV et courrier d'accompagnement à [talents@novolyze.com](mailto:talents@novolyze.com)

Novolyze interdit toute discrimination et encourage la diversité sous toutes ses formes. Novolyze s'engage à respecter la diversité de ses employé·e·s et à leur offrir un environnement de travail inclusif.

