

smartTrade Technologies, éditeur spécialisé dans le développement de plateformes de trading électronique, est à la pointe du logiciel dans le secteur financier nommé Asset Liquidity Management. Ses clients sont principalement les banques d'investissements, les bourses et autres entités légales de transaction financière, les brokers et les hedge funds.

Nous vous offrons la possibilité d'intégrer une entreprise internationale de plus de 150 professionnels implantés à Aix-en-Provence, New York, Londres, Tokyo, Singapour et Tunis. Vous contribuerez au développement ambitieux du Groupe.

smartTrade recherche un **Technicien Support (H/F) pour son centre de R&D d'Aix en Provence.**

Descriptif du poste :

Sous la responsabilité de notre responsable Services Clients, vous intervenez principalement en phase de support relation client. Vous viendrez renforcer une équipe dynamique et hautement technique, et interviendrez dans le cadre des missions suivantes :

- Qualification, analyse, traitement et résolution d'incidents techniques de niveau 2 /3
- Maintenir un niveau de satisfaction client élevé en s'appuyant sur des contacts directs et indirects visant à résoudre les problématiques client et à assurer la gestion de compte
- Maintenir l'historique des incidents, définir les plans d'actions de résolution et assurer le suivi jusqu'à la résolution complète des incidents
- Rédaction de modes opératoires/ adaptations aux outils
- Garantie des délais contractuels de résolution
- Organiser, planifier, faire le suivi opérationnel avec les équipes R&D internes

Profil recherché :

Avec un cursus de Bac+2 à Bac+4 en informatique, vous bénéficiez idéalement d'une expérience similaire de 5 ans minimum acquise idéalement chez un éditeur de logiciel.

Compétences techniques :

- Bonnes connaissances système (Linux / Solaris / Windows, Unix)
- Connaissance des langages et technologies Orientées Objet
- Connaissance des méthodes de développement agile (XP)
- Compréhension de Java
- Idéalement connaissance du Spring Framework, JMX, Swing

Compétences relationnelles :

- Excellentes capacités de communication à l'écrit comme à l'oral
- Etre réactif et dynamique, avoir le sens du service client et savoir gérer des situations d'urgence.
- Etre autonome et avoir un esprit d'équipe
- L'anglais courant impératif

Modalités du poste :

Le poste est à pourvoir en CDI

Le poste est basé à Aix en Provence