

## Offre d'emploi #20220315- Ingénieur Support Software H/F

XENOCS est un groupe international spécialisé dans le développement et la commercialisation de solutions innovantes pour la caractérisation de matériaux à l'échelle nanométrique en utilisant la diffusion des Rayons X. Notre clientèle internationale est composée de chercheurs travaillant dans des universités ou des laboratoires de recherche ainsi que de fabricants d'équipements d'analyse. La société, créée en 2000, est issue d'un essaimage de l'Institut Laue Langevin. Son siège social est à Grenoble en Isère. Le groupe compte quatre filiales situées aux Etats-Unis, au Danemark, en Chine et à Singapour pour un effectif de plus de 100 salariés.

Nous recherchons un(e) :

### **Ingénieur Support Software H/F**

Nous vous proposons de rejoindre, dans un groupe international en croissance, une équipe multiculturelle, dynamique et innovante travaillant en mode collaboratif dans de nouveaux locaux situés sur la Presqu'île de Grenoble, conçus dans un esprit Qualité de Vie au Travail favorisant l'efficacité et la performance de nos collaborateurs.

#### **MISSION**

L'Ingénieur Support Software H/F garantit le bon fonctionnement logiciel du parc d'équipements installés. Il/elle apporte à nos clients un support et une assistance technique de qualité, de façon à garantir la meilleure performance de nos produits et la satisfaction de nos clients.

#### **ACTIVITES**

Analyse et traitement des demandes de support logiciel sur le parc installé:

- Diagnostic des pannes
- Définition et exécution des plans d'actions, en étroite collaboration avec le service Produit logiciel
- Réalisation des réparations et autres actions correctives nécessaires dans les plus courts délais afin de garantir la satisfaction client
- Communication aux clients

Intervention sur les équipements des clients pour une action corrective ou préventive

Suivi des tickets support et de l'historique des machines

Déploiement des solutions logicielles d'upgrade ou d'update (mise en place ou assistance au client)

Creation et suivi de documentation :

- Documentation technique relative au support des produits software pour participer à la base de connaissances et capitaliser sur l'expérience
- Rédaction de procédures accessibles aux clients et collaborateurs de l'équipe Support non experts software

Rédaction d'offres techniques et commerciales

Activités générales :

- Reporting auprès de son responsable et des services concernés, de l'ensemble des informations recueillies permettant d'améliorer la qualité des produits et la satisfaction du client
- Suivi de la satisfaction client
- Formation de nos agents et distributeurs dans les actions de support et maintenance
- Participation à l'amélioration et l'industrialisation des produits software de la société

## **PROFIL DU TITULAIRE**

Diplôme, formation initiale : Niveau Bac+5 Diplôme d'ingénieur ou équivalent avec spécialité informatique

Connaissances spécifiques requises :

- Expérience significative du support technique de logiciels de machines complexes
- Capacité et méthode d'analyse et de résolution des problèmes ou incidents complexes
- Fort intérêt pour les aspects techniques avancés
- Connaissance de Python et de langages de script (bash)
- Connaissance des environnements Linux, Ubuntu, Windows,
- Connaissance généraliste en informatique (administration système, ...)
  
- Anglais courant indispensable, une autre langue serait un plus.

Connaissances spécifiques non requises mais souhaitées :

- Compétences en électrotechnique, mécanique, informatique industrielle et automatisme seraient un plus

Expérience :	5 ans d'expérience en développement ou support de logiciels d'instruments scientifiques
Type de contrat :	CDI
Lieu de travail :	1-3 Allée du Nanomètre, 38000 Grenoble Déplacements ponctuels sur un périmètre mondial (environ 10% du temps de travail)
Salaire :	Selon profil et expérience Part fixe, part variable, mutuelle familiale, titres restaurant, intéressement

Les candidatures (CV et lettre de motivation) sont à adresser par mail à [fchretien@cns-worldwide.com](mailto:fchretien@cns-worldwide.com)