



relais colis

Fondé en 1951 dans le Centre de la France, **Walden est un Groupe Familial indépendant** dirigé avec passion pour devenir aujourd'hui le **leader européen dans le transport et la logistique** sur le secteur de la santé. Nos services comprennent la logistique (Movianto et CSP-Centre Spécialités Pharmaceutiques), le transport (Eurotranspharma, Transpharma International), la livraison express (Ciblex et Relais Colis), ainsi que des services numériques et d'innovation (Pharma Pilot).

Inventeur du concept de livraison en relais de proximité dès 1983, **Relais Colis est le 1er réseau de livraison aux particuliers** alliant livraison en points de proximité et livraison à domicile pour livrer tous les formats de colis.

Riche de 50 ans d'expérience, Relais Colis est aujourd'hui le partenaire de nombreux acteurs e-commerce de premier plan, séduits par ses importants investissements dans ses outils de traçabilité et le pilotage de son réseau.

Relais Colis, c'est **45 millions de colis livrés par an en relais**, 2 millions à domicile, un réseau intégré **de 4 hubs nationaux, 25 agences régionales, 5.200 commerçants de proximité en France métropolitaine, 450 collaborateurs**. Relais Colis : - couvre 91% de la population à moins de 10 mn, 5 mn dans les grandes villes - est bien connu de 85% des Français.

Entreprise citoyenne, Relais Colis mène une politique volontariste en faveur de la diversité en entreprise.

Rejoignez Relais Colis en tant que :

Technicien Support Applicatif Niveau 2 (H/F)

Missions

Vos principales missions sont :

- Prendre en charge les demandes d'assistance utilisateurs de niveau 2 via **l'outil de ticketing**
- Contrôler dans les bases de données (**script et requêtes MSSQL**) et modifier les données si nécessaire
- Gérer la **base de connaissance** des incidents
- **Escalader au niveau supérieur** ou aux différents éditeurs / prestataires
- **Rédaction de consignes** ou de modes opératoires pour accompagner les utilisateurs
- **Réaliser des rapports** sur le nombre de tickets traités et les récurrences de pannes
- Identifier et **proposer des améliorations applicatives** pour réduire les appels utilisateurs à la Hotline

Vous serez amené à faire occasionnellement de la **recette applicative**.



relais colis

Profil

Diplômé(e) d'un Bac+2, vous avez une expérience significative dans le domaine du support et de l'analyse technique, idéalement sur un poste similaire.

Fort(e) d'une volonté d'apprendre et de progresser techniquement, vous êtes quelqu'un **d'investi(e) et rigoureux** dans tout ce que vous entreprenez et passionné(e) d'informatique.

D'un **naturel sociable** et aimant le contact avec les utilisateurs, vous avez le **sens du service** et une **très bonne écoute**.

Réactif(ve) et dynamique, vous êtes reconnu(e) pour votre **adaptabilité** et votre **autonomie**.

Type d'emploi : CDI

Poste basé à Créteil (94)

Informations complémentaires

Merci d'envoyer votre candidature à : <https://jobaffinity.fr/apply/ilwfoecolbnwdit37h>