

FICHE DE POSTE

Intitulé du Poste : Manager/Team Leader Support

Activité : Capital Banking Solutions est un éditeur de solutions de front et back office, disposant de références prestigieuses et destiné au monde de la Banque et de la Gestion Privée (banques privées, compagnies d'assurance et sociétés de gestion). Capital Banking Solutions réalise 23m d'euros de Chiffre d'Affaires et compte plus de 240 collaborateurs présents sur Paris, Monaco, Genève, New-York, Dubaï, Beyrouth et Abidjan.

Descriptif du poste :

Basé à Paris, vous coordonnez les actions de gestion et de suivi de clients clés avec une équipe d'une dizaine de ressources dédiées, en support du directeur du département, point de contact principal des clients utilisant nos logiciels bancaires.

Les principales missions de l'équipe sont les suivantes :

- Echanger par téléphone, email et outil de support avec les clients afin de leur apporter une assistance de premier et deuxième niveau sur les solutions mises en œuvre sur leur base de données :
 - Navigation dans le système
 - Saisies d'opérations et déroulement des traitements
 - Edition de relevés et de rapports
 - Paramétrage fonctionnel et adaptation en réponse à des problématiques opérationnelles
 - Gestion quotidienne des incidents
 - Rédaction de procédure et autre documentation fonctionnelle

- Assurer une qualité de service en application d'un SLA client
- Accompagner les clients lors des mises à jour fonctionnelles des solutions déployées
- Analyser les nouvelles demandes avant transmission à la R&D
- Participer aux points de suivi client : conférence téléphonique ou réunion en clientèle
- Intervenir sur site client pour assistance aux utilisateurs
- Coordonner avec l'équipe projet pour le transfert de compétence et la récupération des modules mis en œuvre.
- Coordonner avec l'équipe R&D pour la gestion des dysfonctionnements applicatifs

Profil du candidat :

- Vous animez une équipe de support dans une activité de maintenance applicative chez un éditeur de logiciels, dans une ESN ou une banque,
- Vous montrez une solide expérience dans un ou plusieurs métiers de la banque (7 ans ou plus), auprès d'éditeurs de logiciels, d'ESN ou dans des établissements bancaires :
 1. Les Moyens de paiement
 2. Les Engagements et les Risques
 3. Les Crédits et Remises Documentaires
 4. Les Opérations de Marché (Bourse et dérivés)
 5. La Comptabilité Bancaire
 6. La Trésorerie et le Change
- Les connaissances en informatique (langage SQL/PLSQL ; XML) sont des plus.

Langues :

- Français courant
- Anglais : intermédiaire / courant
- La maîtrise d'autres langues étrangères, notamment l'Espagnol, est un plus

Autres :

- Dynamisme, disponibilité, esprit d'initiative, capacité d'analyse et de synthèse
- Appréhension des problèmes avec rigueur et souplesse
- Capacité à écouter les autres et à travailler en groupe
- Bonne gestion du stress
- Très bon sens de la communication, ordonné et autonome.
- Bon relationnel avec les clients et les collaborateurs, sens des responsabilités et du service

Mobilité :

Déplacements en France et à l'étranger dans le cadre de missions professionnelles

Type de contrat : CDI

Rémunération : A discuter en fonction de l'expérience