



## **Technicien.ne Support N1**

**— Editeur logiciel SAAS —**

Débutant.e accepté.e

### **La société**

Melody est une jeune PME, dynamique, innovante et entreprenante qui crée et distribue (en mode SaaS) une solution logicielle pour les entreprises de presse, les éditeurs et les médias de toutes tailles.

Melody, c'est avant tout l'histoire d'une passion commune entre ses créateurs pour la gestion de contenus et la presse.

Notre projet entrepreneurial capitalise sur nos compétences et expériences complémentaires : expertises des métiers de la presse, savoir-faire technique, technologique et graphique.

L'évolution de l'entreprise et de ses produits est dictée par les besoins exprimés sur le terrain.

Aussi, notre offre logicielle couvre toute la chaîne de production. Elle est composée d'un cœur éditorial (Melody), potentiellement enrichi par un service de publication digitale (kiosque électronique) et par une solution de dématérialisation de l'information.

### **L'offre**

Nous recherchons activement un.e technicien.ne Support (N1) capable d'assister nos utilisateurs dans la résolution de leurs problèmes et le bon usage de nos produits.

Au sein du pôle Support de l'entreprise, il/elle sera responsable du bon traitement des tickets, de l'entretien de la base documentaire, mais également force de propositions pour l'amélioration continue de nos pratiques. Notre équipe de support fonctionne en alternance jour (9h-17h30) et soir (17h00-00h30).

Idéalement nourri.e d'une première expérience et doté.e d'une bonne gestion du stress, le/la candidat.e saura montrer une capacité à assimiler rapidement des concepts complexes ainsi qu'une grande curiosité d'esprit.

Une forte sensibilité pour le monde de la chaîne graphique, de l'édition, de la Presse et/ou une bonne connaissance d'Adobe InDesign et des systèmes éditoriaux (CMS) seront un gros plus.

**melody**

[www.melody-360.com](http://www.melody-360.com)

DEMAIN UN AUTRE JOUR – SAS au capital de 112 500 € - RCS TOULOUSE 504 779 216 00028



## Compétences souhaitées

- Aisance à l'outil informatique (windows/mac)
- Aisance dans la prise de téléphone (réponse client)
- Bonne gestion du stress
- Capacité à travailler en équipe
- Rigueur, écoute, humilité et professionnalisme

## Les plus

- Expérience préalable dans un service de Support (ticketing, documentation...)
- Expérience préalable dans la Presse (PQR PQR ou Magazines) et/ou l'édition
- Expérience préalable chez un éditeur logiciel SAAS
- Maîtrise (bonne à professionnelle) des logiciels Adobe InDesign et Photoshop
- Connaissances techniques (Serveur, FTPs, Citrix)

## Notre mode de recrutement

Dans nos équipes, nous ne recherchons pas tant des supers CV, références ou grandes écoles, mais plutôt des personnalités multi-tâches, prêtes à s'aventurer dans de nouvelles aventures, et pouvant faire face au challenge quotidien de nouvelles fonctionnalités, de retours clients toujours différents.

Si notre entreprise réussit, c'est grâce à nos collaborateurs, et c'est important pour nous de leur rendre :

 Tickets restaurants

 Prime annuelle

 Fête de Noël

 Grands mangeurs de Pizza

 Douche pour les grands sportifs

 Panier de fruit tous les lundis

## Salaire

20k à 24k€ bruts annuels selon profil

## Candidatures

Envoyez votre CV à [recrutement@melody-360.com](mailto:recrutement@melody-360.com)

Plus d'informations sur notre équipe : <https://www.melody-360.com/nous-rejoindre/>

**Demain un autre jour,**

1 rue Guglielmo Marconi,

31400 Toulouse

**melody**

[www.melody-360.com](http://www.melody-360.com)

DEMAIN UN AUTRE JOUR – SAS au capital de 112 500 € - RCS TOULOUSE 504 779 216 00028