proLogistik
GROUP
16, rue de la Petite Sensive - CS 12352 – 44323 NANTES CEDEX 3
Tel +33 (0)2 51 81 85 85

Rejoignez-nous !

Offre d'emploi : Chargé(e) de Support SI Logistique F/H – CDI – Nantes

Prise de poste : Dès que possible

Qui sommes-nous ?

proLogistik France est une entreprise dynamique et innovante spécialisée dans les solutions logicielles pour la gestion de la supply chain. Membre de proLogistik Group, un acteur allemand de référence, nous proposons des outils SaaS performants pour optimiser les ffux logistiques de nos clients.

Forts de notre expertise sur les WMS, TMS et OMS, nous accompagnons des entreprises de toutes tailles, en France et à l'international. Engagés, ouverts sur le monde et passionnés par la technologie, nous cultivons des valeurs d'innovation, de collaboration et de service client.

Avec une équipe bilingue et des ambitions fortes, nous sommes prêts à relever les défis logistiques de demain.

Prologistik France fête cette année ses 40 ans d'existence !

Votre rôle

En tant que **Chargé(e) de Support SI Logistique**, vous êtes le **premier interlocuteur** des utilisateurs de nos solutions logicielles. Votre mission est essentielle : assurer la continuité opérationnelle de nos clients en garantissant la disponibilité et la performance de nos applications.

Pourquoi ce rôle est stratégique ?

Nos logiciels pilotent des processus critiques de la supply chain : **réception, stockage, préparation de commandes, expédition, transport, gestion des commandes**. Un dysfonctionnement applicatif peut avoir un impact direct : retard de livraison, erreurs de stock, blocage d'un entrepôt.

Vous êtes donc au croisement de deux univers :

- **L'aspect technique logiciel** : comprendre et diagnostiquer les incidents dans nos solutions (analyse, reproduction, tests, gestion ITIL).
- **Les enjeux métiers Supply Chain** : mesurer et expliquer les impacts concrets des anomalies sur l'activité logistique de nos clients.

Vos missions principales :

Support & gestion des tickets

- Réceptionner et qualifier les appels, mails et tickets via le portail client.
- Créer et suivre les tickets dans l'outil Helpdesk.
- Diagnostiquer les incidents et participer à leur résolution, en lien avec les équipes de support niveau 2/3.

Relation client & communication

- Reformuler et clarifier les problématiques exprimées par les utilisateurs.

proLogistik
GROUP
16, rue de la Petite Sensive - CS 12352 – 44323 NANTES CEDEX 3
Tel +33 (0)2 51 81 85 85

Rejoignez-nous !

- Tenir informés les clients des actions menées en respectant les SLA contractuels.
- Être à l'écoute, rassurer et prioriser les interventions selon l'impact métier.

Qualité & amélioration continue

- Contribuer à la documentation et enrichir la base de connaissances.
- Participer aux tests internes (non-régression, scénarios métiers).
- Identifier les causes racines d'incidents pour proposer des solutions durables.

Organisation du travail

Le service étant opérationnel 24h/24, le poste est organisé en **shifts hebdomadaires** alternant semaines postées (matin, après-midi, nuit) et semaines en horaires de bureau.

- **Week-end** : Vous devez être disponible 1 week-end sur 3
- **Télétravail** : le poste offre la possibilité de télétravailler

Formation et accompagnement

- **Parcours d'intégration et de formation de 6 mois** minimum, en binôme avec un collègue expérimenté
- Montée en compétences progressive, jusqu'à une autonomie complète pour atteindre l'autonomie sur les shifts de nuit notamment,
- **Perspectives d'évolution** vers le support niveau 2/3, l'exploitation, le test ou la gestion de projet métier. Le métier de support fonctionnel a été le point d'entrée de nombreux collaborateurs ProLogistik qui ont fait et font encore carrière dans notre entreprise.

Profil recherché :

◆ **Formation** : Bac+3 / Bac+5 (informatique, logistique ou équivalent). Une première expérience en support logiciel, applicatif ou en environnement logistique est un plus.

Compétences techniques :

- Compréhension des **solutions applicatives** et des processus logistiques (WMS, TMS, OMS).
- Connaissance des démarches **ITIL** appréciée.
- Capacité d'analyse, de synthèse et de rédaction (tickets, consignes, documentation).

Soft skills :

- Rigueur et méthode dans la résolution de problèmes.
- Sens du service client, communication claire et attitude positive.
- Capacité à prioriser et gérer plusieurs sollicitations simultanées.
- Goût pour le travail collaboratif et la transmission de savoir.

Langues :

- Anglais professionnel écrit et oral requis

proLogistik
GROUP
16, rue de la Petite Sensive - CS 12352 – 44323 NANTES CEDEX 3
Tel +33 (0)2 51 81 85 85

Rejoignez-nous !

Rémunération

- **Rémunération fixe :** à partir de 2 500€ brut/mois, soit 30 000€ brut/an (sur 12 mois)
- **Part variable** : environ 15% de la rémunération fixe (composée des astreintes, des nuits et de primes d'objectifs individuels et collectives)

Avantages sociaux et vie d'entreprise

- **Avantages sociaux et vie d'entreprise**
- **Participation et prime vacances conventionnelle**
- **Tickets Restaurant, RTT**
- **Mutuelle de haut niveau**
- **Mobilité interne** favorisée (évolution technique et transversale)
- Vie d'entreprise conviviale : soirées d'été et de Noël, petits-déjeuners réguliers, participation à des événements sportifs, médiathèque CSE (livres, BD, jeux, DVD…), Sorties loisirs et concours littéraires inter-entreprises organisés par notre CSE…

Processus de recrutement

1. Entretien téléphonique (présentation + courte évaluation d'anglais).
2. Entretien RH (parcours, motivation, adéquation culturelle).
3. Entretien métier avec les managers du support (missions, compétences techniques, cas pratique).

Objectif : permettre au candidat comme à l'entreprise de confirmer l'adéquation sur les volets **compétences techniques, soft skills et motivation**.

Durée moyenne du processus : 2 à 3 semaines selon les disponibilités.