**ALTERNANT.E SUPPORT APPLICATIF H/F**

**L'entreprise**

Le Groupe RAJA est un leader européen dans la distribution d’emballages, de fournitures de bureau et d’équipements pour les entreprises. Grâce à nos 5 000 collaborateurs répartis dans 19 pays, nous servons près de 2 millions de clients et réalisons un chiffre d’affaires de 1,7 milliard d’euros. Fondé en 1954, RAJA est un pionnier du e-commerce et de la distribution multicanale, fidèle à ses valeurs d’engagement, de service et de proximité

**En rejoignant RAJA, vous intégrez :**

* Un employeur reconnu parmi **les meilleurs employeurs 2024** du magazine Capital.
* Un acteur de la transition environnementale, classé parmi les 200 entreprises françaises «**leaders de l’innovation 2024** » par les Echos et Statista.
* Un **acteur de l’égalité professionnelle** avec un Index de 92/100 en 2024.
* Un environnement inclusif et engagé, **signataire de la charte diversité**, avec un engagement fort et une démarche proactive en faveur des politiques handicap

Rejoindre RAJA, c’est faire partie d’un groupe dynamique, rayonnant en France et en Europe.

**Venez exprimer votre talent au sein d’une entreprise qui valorise l’engagement, l’excellence et l’esprit d’équipe !**

**Missions**

***Au cœur de la croissance de l'entreprise, notre Digital Factory (DF) conduit avec agilité une démarche permanente d’amélioration de nos solutions web. En contact régulier avec l’ensemble de nos filiales, elle est à l’affût des innovations au service de la marque Raja. Les meilleurs atouts de l’équipe sont sa curiosité, sa réactivité, sa connaissance client digitale et sa philosophie « test and learn ».***

Au sein du pôle Support Applicatif Web du Groupe, vous êtes l’interlocuteur principal des filiales du Groupe et garantissez le bon fonctionnement des sites internet et la satisfaction des utilisateurs internes.

Au quotidien, vous êtes en charge de :

* Réceptionner et qualifier les incidents utilisateurs.
* Suivre et respecter les procédures d’analyse et de relance des traitements
* Respecter les processus de temps de réponse et de traitement mis en place par le service support
* Adapter le traitement de chaque ticket (rappel du mode opératoire, explications adaptées, traitement, communication de la documentation, escalade vers Ops ou squad de développement)
* Assurer le suivi de chaque ticket jusqu’à sa clôture et communiquer ce suivi au créateur et aux stakeholders quand nécessaire (filiales, PO, développeurs, etc.).
* Gérer les priorités de traitement des tickets
* Proposer des opportunités d'amélioration de la plateforme.
* Rédiger de la documentation fonctionnelle en suivant la charte graphique

**Profil**

* Vous préparer un bac+2/3 dans le domaine du e-commerce/relation client digitale et vous rechercher un contrat en alternance de 12 ou 24 mois
* Vous justifiez idéalement d’une première expérience de stage en entreprise dans la relation client.
* Vous avez une bonne culture du digital et une première expérience avec un outil CMS
* Vous comprenez les principes de fonctionnement d’une plateforme e-commerce et idéalement une connaissance d’un outil de ticketing comme JIRA
* Un Anglais est indispensable pour échanger avec nos filiales.
* Travail d’équipe, rigueur, sens de l’organisation, dynamisme et réactivité sont des qualités indispensables pour réussir sur cette mission.

**Convaincu(e) que vous êtes la bonne personne pour ce poste ?**

**Ne tardez plus, postulez au plus vite à cette annonce !**

**Ce que nous offrons :**

* Mutuelle (prise en à charge à 82% par RAJA) / prévoyance
* Tickets restaurant de 12€ (60% employeur / 40% alternant) / Restaurants inter-entreprises ou cantine avec traiteur sur place
* Prime de transport de 300€/an OU remboursement du Passe Navigo à hauteur de 75%/mois.
* Primes de participation et intéressement sous conditions d'ancienneté
* Prev&Care pour les collaborateurs aidants
* CSE : chèques vacances, places de cinémas, parcs d'attractions et plein d'autres avantages...
* E-CESU : 300 € (dont 200 € pris en charge par l’entreprise – suite à notre dernier accord NAO, conditions d’éligibilité)
* Chèque CESU 300 € pour les collaborateurs en situation de handicap
* Programme RAJASport (accès gratuit) + une activité sportive gratuite
* Esthéticienne, coiffeur, ostéopathe (avec une participation)
* Programme RAJApeople : MicroDon, participation aux évènements solidaires
* Events : De nombreuses fêtes organisées tout le long de l’année (fête de Noel, fête de l’été, galette des rois, semaine du développement durable...)