

# Support applicatif « Outils & Canaux Digitaux » en alternance

Job ID

REQ-10067825

мар 18, 2026

Франция

## Сводка

« Avec plus de 118 000 collaborateurs de 144 nationalités différentes, Novartis est un acteur de santé leader dans son secteur. Grâce à leur expertise unique, nos collaborateurs agissent chaque jour pour accomplir notre mission : « Découvrir de nouvelles voies pour améliorer et prolonger la vie ».

Aujourd'hui, Novartis propose un portefeuille de médicaments sans équivalent pour répondre à des besoins de santé majeurs en oncologie, immunologie et dermatologie, neurosciences, ophtalmologie, maladies cardiovasculaires et respiratoires.

Pour répondre aux défis de la médecine de demain, nos collaborateurs se mobilisent autour des valeurs et des convictions qui garantissent notre réussite commune : l'innovation pour repousser les limites de la médecine, l'intégrité pour agir dans le seul objectif d'aider les patients, la collaboration en tant que partenaire de santé engagé, mais aussi le courage de refuser le statu quo, la performance pour rester leader et la qualité permanente de nos produits et de nos actions.

Chez Novartis, nous partageons la passion de notre métier et la fierté de notre contribution envers les patients et la société.

»

## About the Role

### • Gestion des demandes

- Prendre en charge les demandes métier, qualifier, prioriser et planifier.
- Communiquer l'avancement, notamment en cas de dépassement de SLA.
- Relancer / escalader les équipes externes ou globales quand requis.
- Assurer la communication de mise en œuvre (Go-live / Change Note) vers les utilisateurs.
- Coordonner et suivre les demandes issues de la Hotline (N1).
- Produire un reporting régulier (hebdomadaire) sur le backlog et les flux.

### • Résolution des incidents

- Analyse d'impact,
- Gestion des priorités des incidents,
- Identification solution,
- Communication de l'avancement et de la résolution de l'incident aux users,
- Respect des SLA,
- Suivi des incidents en souffrance/Revue des incidents,
- Interagir avec les équipes supports globales quand la résolution est entre leur mains,
- Documentation des root cause pour construire la « Known database », Coordination et suivi auprès de la hotline quand, la demande est remontée par ce canal,...

### • Maintenance (administration/configuration) des outils & canaux:

- Gestion des accès/revue d'accès,

- Extraction,
- Gestion des licences,
- Paramétrage/configuration des outils
- Documentation de tous les processus en lien avec la maintenance des outils et canaux,
- Gestion des licences,
- Gestion des upgrades techniques des solutions (releases)

- **Contribution sur les releases ou le déploiement de projets**

- Contribuer à l'analyse d'impact,
- Contribuer au data mapping quand nécessaire,
- Prendre part aux tests de non régression et tests des nouvelles fonctionnalités,
- Contribuer au développement des supports de formation en lien avec le projet ou la release,
- Participer au handover en collaboration avec l'équipe projet locale et/ou global,
- Préparation de la communication à adresser à l'attention des utilisateurs finaux

- **Formation et amélioration des solutions/outils**

- Contribuer à la rédaction de la documentation de formation (création et mise à jour des documents de formation),
- Capturer les nouveaux besoins de formations des nouveaux collaborateurs et les inscrire aux sessions de formation,
- Contribuer si besoin à la formation des utilisateurs (training, documentation,
- répondre aux questions des utilisateurs...) ou participer aux sessions de FAQ, derefresh,
- Proposer des améliorations de l'outil, les faire valider par le chef de produit Outils & Canaux et les implémenter

**Why Novartis:** Helping people with disease and their families takes more than innovative science. It takes a community of smart, passionate people like you. Collaborating, supporting and inspiring each other. Combining to achieve breakthroughs that change patients' lives. Ready to create a brighter future together? <https://www.novartis.com/about/strategy/people-and-culture>

**Benefits and Rewards:** Learn about all the ways we'll help you thrive personally and professionally.

[Read our handbook \(PDF 30 MB\)](#)

Дивизион

International

Business Unit

Marketing

Место

Франция

Сайт

Paris Headquarter (PHARMA)

Company / Legal Entity

FR12 (FCRS = FR012) Novartis Pharma S.A.S.

Functional Area

Others

Job Type

Part time

Employment Type

Early Career (Fixed Term)

Shift Work

No

Job ID

REQ-10067825

## **Support applicatif « Outils & Canaux Digitaux » en alternance**

[Apply to Job](#)

Job ID

## Support applicatif « Outils & Canaux Digitaux » en alternance

[Apply to Job](#)

---

**Source URL:** <https://www.novartis.ru/careers/career-search/job/details/req-10067825-support-applicatif-outils-canaux-digitaux-en-alternance>

### List of links present in page

1. <https://www.novartis.com/about/strategy/people-and-culture>
2. [https://www.novartis.com/sites/novartis\\_com/files/novartis-life-handbook.pdf](https://www.novartis.com/sites/novartis_com/files/novartis-life-handbook.pdf)
3. [https://novartis.wd3.myworkdayjobs.com/en-US/Novartis\\_Careers/job/Paris-Headquarter-PHARMA/APP-Administrateur-Outils---Canaux-Digitaux\\_REQ-10067825](https://novartis.wd3.myworkdayjobs.com/en-US/Novartis_Careers/job/Paris-Headquarter-PHARMA/APP-Administrateur-Outils---Canaux-Digitaux_REQ-10067825)
4. [https://novartis.wd3.myworkdayjobs.com/en-US/Novartis\\_Careers/job/Paris-Headquarter-PHARMA/APP-Administrateur-Outils---Canaux-Digitaux\\_REQ-10067825](https://novartis.wd3.myworkdayjobs.com/en-US/Novartis_Careers/job/Paris-Headquarter-PHARMA/APP-Administrateur-Outils---Canaux-Digitaux_REQ-10067825)