

# Support applicatif « Outils & Canaux Digitaux » en alternance

Job ID

REQ-10067825

Mar 18, 2026

LOC\_FR

## 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 usagers,

-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

## Role Requirements

**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 \(PDF 30 MB\)](#)

Division

DIV\_IM

Business Unit

Marketing

Location

LOC\_FR

Site

Paris Headquarter (PHARMA)

Company / Legal Entity

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

Functional Area

FCT\_OT

Job Type

Part time

Employment Type

Early Career (Fixed Term)

Shift Work

No

[Apply to Job](#)

Job ID

REQ-10067825

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

[Apply to Job](#)

---

**Source URL:** <https://jobapi.novartis.com/req-10067825-support-applicatif-outils-canaux-digitaux-en-alternance>

### List of links present in page

1. <https://jobapi.novartis.com/req-10067825-support-applicatif-outils-canaux-digitaux-en-alternance>
2. <https://www.novartis.com/about/strategy/people-and-culture>
3. [https://www.novartis.com/sites/novartis\\_com/files/novartis-life-handbook.pdf](https://www.novartis.com/sites/novartis_com/files/novartis-life-handbook.pdf)
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)
5. [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)