

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

Job ID  
REQ-10067825

3月 18, 2026

France

### 摘要

« 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 m é tier, qualifier, prioriser et planifier.
- Communiquer l'avancement, notamment en cas de d é passement de SLA.
- Relancer / escalader les é quipes 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 r é gulier (hebdomadaire) sur le backlog et les flux.

- R é solution des incidents

- Analyse d ' impact,
- Gestion des priorit é s des incidents,
- Identification solution,
- Communication de l ' avancement et de la r é solution de l ' incident aux users,
- Respect des SLA,
- Suivi des incidents en souffrance/Revue des incidents,
- Interagir avec les é quipes supports globales quand la r é solution est entre leur mains,
- Documentation des root cause pour construire la «Known database » , Coordination et suivi aupr è s de la hotline quand, la demande est remont é e par ce canal,...

- Maintenance (administration/configuration) des outils & canaux:

- Gestion des acc è s/revue d ' acc è s,
- Extraction,
- Gestion des licences,
- Param é trage/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, de refresh,

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

部门  
International

Business Unit  
Marketing

地点  
France

站点  
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

REQ-10067825

Support applicatif « Outils & Canaux Digitaux » en alternance

[Apply to Job](#)

---

Source URL:

<https://www.novartis.com.cn/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>
3. <https://novartis.wd3.myworkdayjobs.com/en-US/NovartisCareers/job/Paris-Headquarter-PHARMA/APP-Administrateur-Outils---Canaux-DigitauxREQ-10067825>
4. <https://novartis.wd3.myworkdayjobs.com/en-US/NovartisCareers/job/Paris-Headquarter-PHARMA/APP-Administrateur-Outils---Canaux-DigitauxREQ-10067825>