

Responsable service support it (H/F)

59700 MARCQ EN BAROEUL [Accéder à l'annonce en ligne](#)



CDI



Temps plein

Dès que possible



Ouvert aux personnes en situation de handicap

L'entreprise

Notre client est spécialisé dans l'affichage dynamique et l'audiovisuel.

Le poste

Actual Talent, est la division spécialisée d'Actual group, 5eme acteur du travail et de l'emploi en France à la vision résolument humaniste. Nous déployons avec nos clients les solutions d'acquisition et d'évaluation de Talents qui construisent aujourd'hui et demain, la performance de leur organisation.

Depuis plus de 20 ans, nos consultant(e)s spécialisé(e)s au sein de nos 13 bureaux en France accompagnent les entreprises dans la recherche de cadres, experts et profils qualifiés en intérim, CDI, CDD ou prestation de services.

Actual Talent Lille recherche pour son client, société spécialisée dans l'affichage dynamique et l'audiovisuel, un Responsable Service Support IT H/F.

Contexte:

L'entreprise dispose d'une équipe support constituée actuellement de 4 techniciens support, d'une personne administrative et d'un responsable support sur le départ.

Les rôles de cette équipe sont :

- Centraliser les demandes et les incidents rapportés par les utilisateurs par téléphone, par email ou par le portail web.
- Apporter une assistance technique aux utilisateurs des solutions zebrix ainsi qu'aux revendeurs/intégrateurs des solutions.
- Apporter une assistance à l'utilisation, à la configuration.
- Assister à distance nos intervenants sur site (internes ou sous-traitants) pour la mise en service de nouveaux écrans ainsi que pour les interventions curatives sur site.
- Transférer l'incident à l'équipe SAV en vue de l'organisation d'une intervention sur site.
- Tester et réparer certains équipements retournés en nos locaux (mini-pc de diffusion sous Linux).

Missions :

- Manager et animer l'équipe support.
- Accompagner chaque collaborateur de l'équipe dans son intégration et dans l'enrichissement de ses compétences.
- Faire progresser la qualité du service de l'équipe support.
- Prendre part aux recrutements des membres de l'équipe support.
- Identifier les process à améliorer, être force de propositions.
- Faciliter la circulation des informations au sein de l'équipe et avec des autres services.
- Faire la revue des incidents qui ont été traités pour identifier les axes d'améliorations.

- Former les membres de l'équipe support, veiller au bon respect des procédures, au respect des engagements
- Hiérarchiser les priorités et déterminer l'urgence des demandes et incidents (gestion des SLA), sensibiliser les membres de l'équipe.
- Gérer les horaires de travail des membres de l'équipe.
- S'assurer de la bonne mise en service des équipements durant les installations et/ou pendant le déploiement ; identifier les points bloquants et apporter des solutions techniques.
- Communiquer avec les autres services (développement, gestion des déploiements, logistiques, studio de médias-gérance, SAV, etc.)
- Prise en charge des incidents techniques les plus complexes
- Définir, rédiger et optimiser les procédures.
- Tâches ERP (gestion abonnements cloud) : Activations, résiliations, migrations
- Régularisation mensuelle des abonnements zebrix en collaboration avec l'équipe des gestionnaires d'abonnement.

Le profil recherché

Profil recherché :

- Avoir une expérience probante de gestion d'une équipe support dans le domaine IT
- Avoir le sens du client, du service, du travail bien fait
- La satisfaction client doit être sa priorité.
- Avoir un savoir-faire managérial : nous cherchons un guide/coach qui va booster la motivation de l'équipe, permettre à nos techniciens de monter en compétences et de renforcer leur sens du service, de faire les entretiens annuels.
- Avoir une bonne connaissance technique général en réseau et informatique
- La maîtrise des bases de Linux est un plus
- Une expérience dans le monde de l'audiovisuel est un plus
- Avoir la maîtrise de l'anglais technique (Minimum niveau B1) : être capable d'avoir un échange oralement en Anglais de façon confortable.