

Support manager (H/F)

75014 PARIS [Accéder à l'annonce en ligne](#)



28/04/2026

🕒 Temps plein

♿ Ouvert aux personnes en situation de handicap

€ 40000 / Heure

L'entreprise

Actual Talent est le spécialiste européen en Acquisition et Évaluation de talents d'Actual group, 5e acteur de l'emploi et du travail en France. Depuis plus de 20 ans et au travers de nos 22 bureaux, nos consultants experts par métiers (Sales, Ingénierie, IT/Digital, Support) accompagnent entreprises et candidats avec des modalités contractuelles sur mesure : CDI, CDD, Intérim, Freelance, Management de transition, Prestation de services. Notre équipe spécialisée en IT recrute son futur **Support Manager H/F** en CDI, basé à Paris

Le poste

Le Groupe Actual recherche actuellement un Support Manager pour accompagner la transformation de ses systèmes d'information et garantir la qualité de service auprès de nos 3 500 utilisateurs. Rattaché au Responsable Service Management au sein de la DSI, vous aurez pour mission de coordonner les équipes support (Niveaux 1, 2 et 3) pour garantir une prise en charge et un traitement efficace des demandes et incidents et contribuer ainsi à la satisfaction des utilisateurs.

Activités

- Pilotage des activités de support

Coordonner et animer les équipes de support (internes et externes) pour garantir un traitement efficace des incidents et des demandes.

Assurer la bonne gestion des files d'attente de tickets (backlog) et la priorisation des actions en fonction de l'impact métier.

Controler la cohérence de la priorisation des incidents au regard des impacts business et des profils concernés.

Controler la bonne application des process (qualification, escalade) et alerter si nécessaire les managers concernés.

Définir et faire valider les SLA pour les services critiques.

Produire les analyses relatives à la Qualité de Service (dont SLA) de la chaîne de support et évaluer la satisfaction des utilisateurs.

Accompagner et sécuriser la mise en support des nouveaux projets ou évolutions majeures.

Participer activement à la gestion des incidents majeurs (Major Incident Management).

- Relation fournisseur et partenaires

Gérer la relation opérationnelle avec les prestataires externes assurant des missions de support ou de maintenance.

- Amélioration continue

Travailler en étroite collaboration avec le Process Manager afin d'améliorer la performance des processus et l'efficacité des services support dans une démarche d'amélioration de l'expérience collaborateur.

Identifier les points de friction et les causes récurrentes d'insatisfaction ou d'incidents en exploitant au maximum les capacités de l'IA, et proposer des plans d'actions correctifs (Problem Management).

Promouvoir et développer le libre-service et l'autonomie des utilisateurs (Knowledge Management, FAQ, portail de services).

Assurer une communication proactive et transparente envers les utilisateurs sur l'état des services et l'avancement des résolutions.

Recueillir les besoins des utilisateurs et les remonter aux équipes concernées pour améliorer les services.

- Outils et documentations

Assurer la mise à jour de la documentation des procédures et des politiques de support en coordination avec les équipes.

Maintenir une base de connaissances à jour avec des solutions aux problèmes courants.

Le profil recherché

Formation : Diplôme de l'enseignement supérieur (Bac+3 minimum) en Informatique, Management des Services ou équivalent.

Expérience : Expérience significative (minimum 3 à 5 ans) en gestion d'équipe support informatique, idéalement dans un environnement de taille similaire.

Compétences techniques : Maîtrise des outils de gestion des services (ITSM, ex : Fresh Services). Bonne connaissance des architectures IT générales.

Certification : Certification ITIL® Fondations (requis) ou supérieure.

Qualités requises :

- Sens aigu du service, orientation utilisateur et forte proactivité.
- Excellentes qualités relationnelles et communicationnelles (pédagogie, diplomatie).
- Rigueur, autonomie, sens de l'organisation et capacité à gérer les priorités et le stress.