

Responsable Support Informatique

Principales missions :

- Manager et animer l'équipe support et prestation
- Configurer les nouvelles infrastructures clients dans le respect des règles de l'art
- Suivre et organiser la maintenance des infrastructures serveur et réseau
- Suivre et accompagner les échanges avec le client et les utilisateurs
- Mesurer, analyser et restituer la qualité du service délivré à des fins d'analyse interne ou pour nos clients
- Définir et d'optimiser tous les processus liés à l'assistance
- Aider à identifier, et à résoudre les incidents/dysfonctionnements
- Participer à la mise en place des outils de gestion et de reporting
- Faire respecter les règles d'utilisation, des différents outils, à l'ensemble des techniciens (délais, contenu, qualité remontée, analyses...)
- Collecter et de suivre les informations permettant de faire évoluer l'environnement technologique ou les fonctionnalités logicielles
- Veiller à la bonne alimentation des bases de connaissances
- Former et d'accompagner l'équipe (formations techniques et relationnelles)
- Faire des suggestions pour améliorer les performances du service support, être force de proposition.

Diplôme requis : Bac + 5 en informatique

Expérience : 3 ans minimum

Autres aptitudes :

- Très bon relationnel ;
- Sens du service ;
- Autonome ;
- Dynamique ;
- Organisé ;
- Rigoureux ;
- Curieux.

Lieu de travail : Longjumeau (déplacements occasionnels chez nos clients – Paris - IDF)

Disponibilité : Au plus tôt

Contrat : CDI/ 35h /Cadre

Salaire : 40 – 50k€ selon profil

Période d'essai : quatre (4) mois

Convention collective applicable : SYNTEC

Avantages :

- Paniers Repas : 9,40€ p/jour travaillé
- Remboursement 100% du titre de transport