

ADJOINT AU RESPONSABLE SUPPORT AUX UTILISATEURS (H/F)



Titulaire ou Contractuel



Courbevoie- La Défense



Télétravail possible



BAC +3



Expérience >5 ans

Référence du poste : ACMOSS – DE – FDP10– Adjoint au Responsable support aux utilisateurs

LE POSTE

Vous avez envie de vous investir dans un grand programme de modernisation au service de celles et ceux qui nous protègent ? Vous avez le goût du challenge et de la technologie ? Postulez à l'ACMOSS !

Rejoindre l'ACMOSS, c'est intégrer des équipes férues de technologies, engagées et dynamiques, dans un environnement collaboratif et stimulant autour d'un projet multidimensionnel, ambitieux et innovant.

Vos activités :

Évoluant au sein de la Direction technique, le/la adjoint au responsable support aux utilisateurs du Réseau Radio du Futur (RRF) contribue à assurer la satisfaction des utilisateurs en appuyant le responsable dans l'organisation, la coordination et le suivi opérationnel du support.

Il/elle participe activement à la gestion des contacts utilisateurs, au suivi des incidents, à la consolidation des indicateurs de performance et à l'amélioration continue des processus.

En appui direct du responsable, il/elle anime le fonctionnement quotidien de l'équipe, relaie les consignes opérationnelles, et peut assurer l'intérim en son absence.

Le/la adjoint responsable support aux utilisateurs aura par ailleurs les activités suivantes :

- En ce qui concerne la gestion d'équipe :

- > Superviser et coordonner l'équipe de support utilisateur,
- > Planifier, organiser et gérer le personnel et les opérations globales,
- > Contribuer au recrutement et à la formation des conseillers,
- > Mettre en œuvre une démarche de capitalisation et d'amélioration continue, y compris la documentation de procédures de prise en charge des contacts.

- En ce qui concerne la gestion des contacts utilisateurs :

- > Assurer l'authentification de l'interlocuteur lorsque nécessaire et qualifier l'objet du contact,
- > Traiter la requête au premier contact chaque fois que c'est possible, ou escalader aux niveaux supérieurs de support,

- > Assurer la bonne traçabilité des contacts via les outils de ticketing,
 - > Collecter et suivre le niveau de satisfaction des utilisateurs,
 - > Assurer le suivi de la performance du support utilisateur.
- En ce qui concerne la coordination des activités du Centre de Contrôle Opérationnel (CCO) de l'ACMOSS :
- > Se coordonner avec l'ensemble des équipes ACMOSS afin d'assurer la fluidité des activités de support, et notamment le NOC et les équipes déploiement RRF,
 - > Participer aux cellules décisionnelles ou opérationnelles de gestion des crises, et appliquer les consignes émanant du SOC ou des cellules décisionnelles,
 - > Consolider le suivi de performance des opérations du CCO,
 - > Contribuer aux obligations réglementaires et légales de l'ACMOSS.

PROFIL RECHERCHE

Nous sommes faits pour travailler ensemble si :

- > vous êtes motivé, curieux, rigoureux et savez vous adapter,
- > vous avez une expérience préalable de support utilisateur dans le secteur des services, idéalement de télécommunications,
- > vous avez une maîtrise d'outils de support utilisateur (ex : CRM, ticketing, analyse de données),
- > vous avez une solide expérience en planification, organisation et gestion du personnel ainsi que compétences en management pour guider et motiver les membres de l'équipe,
- > vous avez des capacités à former les personnes,
- > vous avez une expérience de pilotage de prestataires,
- > vous savez travailler en équipe et savez communiquer.

POUR POSTULER

Merci d'envoyer un e-mail à recrutement@acmoss.fr avec la référence du poste qui vous intéresse, une lettre de motivation et un CV. Les demandes incomplètes ne seront pas traitées.