

# RESPONSABLE SUPPORT UTILISATEUR (H/F)



LE RÉSEAU RADIO  
DU FUTUR



Titulaire ou  
Contractuel



Courbevoie



Pas de télétravail



Catégorie A  
BAC + 5



Expérience  
>3 ans

Référence du poste : ACMOSS – DO – FDP2024-7 – responsable support utilisateur

## LE POSTE

Vous avez envie de vous investir dans un grand programme de modernisation au service de 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 :

- 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'accueil de l'utilisateur, et ce pour tout type de canal disponible,
- > 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 avez une expérience préalable de support utilisateur dans le secteur des services, idéalement de télécommunications,
- vous maîtrisez les outils de support utilisateur (ex : CRM, ticketing, analyse de données),
- vous avez des compétences d'analyse des besoins et de synthèse,
- vous savez communiquer efficacement,
- vous possédez des compétences managériales et avez de l'expérience dans le pilotage de prestataires,
- vous avez le sens de l'organisation et la capacité à travailler en équipe.

## POUR POSTULER

Merci d'envoyer un e-mail à [recrutement@acmoss.fr](mailto: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.