

Responsable support technique IT (H/F) (H/F)

Groupe logiciel — Numérique #NoSSII
CDI — Sophia Antipolis (06)

<https://www.jobopportunit.com/jobs/responsable-support-technique-it-h-f>

 Postuler avant le lundi 5 juillet 2021	 Réf. ECZOPDS05
 Salaire 58-67 K€ annuels	 Annonce créée le lundi 7 juin 2021
 Technos : Base de données	 Avantages : Avantages sociaux, Communication
 Création de poste	 Contact jean-pierre@jobopportunit.com
 Présentiel	Des questions sur le process ?

Résumé

Poste de Responsable/Manager du support technique, CDI direct par un Grand groupe (non ESN) sur entité de Sophia Antipolis). Objectif : gérer le support (forte communication clients) et manager l'équipe. Web/IT, Stabilité, 58-67K (primes importantes).

JobOpportunitIT est un cabinet de recrutement et chasseur de têtes spécialisé en informatique. Pas de SSII/ESN/consulting, uniquement des postes en client final : startup, éditeurs de logiciels, PME et grands groupes. Conseils personnalisés, mise en avant de votre candidature, relation de confiance avec nos clients, gratuité :

[Pourquoi passer par nous ?](#)

CONTEXTE

Notre client est un **grand compte de plus de 4 000 collaborateurs et de plus de 30 ans d'existence, stable et pérenne**. Spécialisé dans la **convergence numérique pour les entreprises**, la société compte aujourd'hui **plusieurs milliers de clients en France et se développe à l'international**.

La clé de leur réussite : leur attention à fournir des solutions globales pour bâtir une vraie relation client, **améliorer la gestion des flux d'informations et l'optimisation des systèmes d'information**. Ces solutions peuvent être complètement externalisées ou pas. Tout est fait pour suivre l'évolution permanente des besoins IT des clients.

Avec une **entité de 300 personnes à Sophia Antipolis (dont 75% dans les équipes de développement)**, on retrouve différents départements selon les secteurs ou les suites logicielles développées.

Vous y trouverez **une ambiance détendue et travailleuse** où tout le monde se serre les coudes. Un gros chantier en cours pour l'amélioration de la qualité de travail des équipes est le **"Feel good management"**. La société mise beaucoup sur la créativité de ses ingénieurs. **Elle libère du temps et des budgets à chaque personne qui a un projet "innovant" pour les réaliser en interne**.

POSTE

Au sein cette BU de plateformes SAAS, qui en assure conception/maintenance/support: le support est réalisé auprès des utilisateurs (dont organismes financiers, banques...) de haut niveau et qui nécessitera une solide expertise sur le fonctionnel.

La formation des utilisateurs fait aussi partie des missions du support client.

En tant que Responsable de cette équipe Support client, vous aurez pour responsabilités :

- Le management opérationnel et la collaboration dans votre équipe, associer votre adjoint au management,
- Garantie de la satisfaction métiers&utilisateurs et respect des objectifs&accords sur le niveau de services,
- Assurance du suivi des éléments budgétaires&financiers pour le service assistance,
- Assurance de la mesure &reporting au sujet de l'atteinte des niveaux de service envers le client,
- Figurer parmi les référents fonctionnels dans votre périmètre pour la relation avec le client
- Participation à l'animation de formations utilisateurs (webinaires),
- Participation aux comités fonctionnels&techniques (et si besoin aux comités projet),
- Assurance des référentiels (documentation à jour et y contribuer si besoin);
- Traitement des demandes d'assistance complexes de grands comptes.

Juste pour information: environnement technique des projets:

- Web : HTML, CSS, Bootstrap, Javascript, JQuery, Angular, React
- Java : JDK8 / J2EE7 / SPRING, JPA, Hibernate, Quarkus
- Test/Qualité : JUnit, SonarQube
- BDD/Data : Oracle, PostgreSQL, MySQL, Kibana, Elasticsearch, Kafka
- Virtualisation : Docker/Kubernetes, Openstack, Grafana,
- Serveur : Apache, Jboss, Tomcat
- Développement d'interface : API et Web services (REST/SOAP)
- Architecture : UML, Design patterns, SOA et microservices
- Outils : Git, Eclipse/NetBeans, Maven, Mockito, Jenkins, Ansible
- Environnement : Linux

PROFIL

De formation Bac+5 en informatique (une bonne culture IT est souhaitée), vous justifiez d'au moins de 12ans d'expérience, avec gestion de projet et **obligatoirement minimum 3 ans en tant que manager d'équipe, avec un gros plus si vous avez travaillé sur du support/relation client** .Vous comprenez les différents types d'architectures IT/WEB/SAAS/CLOUD et avez une forte curiosité et gout pour la technique, sans toutefois nécessiter d'être un expert d'un domaine en particulier.

Compétences techniques attendues :

- Compréhensions IT/Webservices/Clientserveur/SaaS
- **Bonne expérience sur les BDD (SQL)**
- Excel
- **Management d'équipe**
- Gestion de projet

Qualités attendues :

- **Bon relationnel**
- **Autonome et force de proposition**
- **Rigoureux et bonnes capacités rédactionnelles**
- **Esprit d'équipe**

- **Esprit de synthèse**
- **Pédagogue**

CONDITIONS SALARIALES

- Contrat **CDI Cadre, avec RTT**, sur la convention **Syntec**.
- Fourchette de **58-67k€** (dont environ 12% de primes) selon les expériences, les projets et compétences techniques.
- Autres avantages : **Tickets Restaurant, participation/ intéressement, fort CE.**

PROCESS DE RECRUTEMENT

Suite à un point complet et à l'envoi, avec votre accord, de votre CV à notre client, vous avancez et négociez directement avec lui. Les étapes sont les suivantes :

- **1er entretien RH/motivation et technique** avec **plusieurs personnes de la société** (dont au moins un responsable et une personne technique)
- **2ème entretien RH/motivation** avec le **directeur de projet et/ou le directeur du site.**
- **Proposition**