

Manager support technique (H/F) (H/F)

Groupe édition logiciel — E-Santé #NoSSII
 CDI — Toulon (83)

<https://www.jobopportunit.com/jobs/manager-support-technique-h-f-2>

| | |
|--|---|
|  Postuler avant le lundi 20 mai 2024 |  Réf. BTAPSOQ16 |
|  Salaire 40-52 K€ annuels |  Annonce créée le jeudi 11 avril 2024 |
|  Technos : - |  Avantages : Communication, Ambiance, Avantages sociaux |
|  Création de poste |  Contact jean-pierre@jobopportunit.com |
|  Remote partiel | Des questions sur le process ? |

Résumé

Groupe domaine E-santé (450 pers.), sur son site de Toulon Ouest (à l'extérieur de la ville, parking assuré), recherche en CDI direct un manager de l'équipe support technique (H/F), très forte croissance, super ambiance, évolutif, 40/52K€.

JobOpportunIT est un cabinet de recrutement et de chasseurs 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

Editeur Web/Logiciel (logiciels fournis en mode SaaS pour les professionnels de Santé, de grandes enseignes nationales, développement et maintenance/évolutions de logiciels métiers, d'Api et de sites internet) dans un groupe de E-Santé (450 personnes), sur son site situé coté Toulon Ouest (à l'abri de la circulation/bouchons) fondé il y a 26 ans (75 salariés, **plusieurs embauches en cours, très forte croissance** notamment avec son investissement dans un nouveau domaine en très forte demande/croissance). Cette entreprise est en croissance continue et par nature toujours à la pointe des dernières technologies, usages et normes.

L'ambition pour 2024/2025 : après une récente acquisition d'une nouvelle société qui s'intègre parfaitement à l'activité du groupe, devenir Leader Incontesté sur son marché (à ce jour second mais son avancée technologique et son image client lui permettent cette ambition) et aller sur l'international.

Dans ce domaine en continuelle évolution (technologies, exigences clients et réglementations en continuelle évolution) il existe au niveau national 4 sociétés concurrentes, sa stratégie est orientée sur l'innovation et l'internationalisation, tout en devant maintenir sa **position de challenger niveau national** en intégrant chaque année les nouvelles contraintes réglementaires (dont RGPD et certifications sécurité sociale/mutuelles) et les nouveaux usages.

Leur solution permet à leur clients de travailler sur 3 axes majeurs :

- La Gestion de entreprises.
- Les aspects légaux des métiers de la santé.
- La technique liée à leurs spécialités dans la santé.

Sur son métier historique deux versions de son offre existent, celle historique et celle hébergée, avec de fortes composantes domaine décisionnel/BI/data.

Cette entreprise se distingue de la concurrence sur deux axes clés:

- Elle conçoit des **fonctionnalités innovantes** (multi-plateformes) en France et depuis quelque temps pour l'International.
- Appuyée par son ancienneté et sa reconnaissance dans le métier elle porte une **forte attention portée aux clients**, avec une **équipe support** représentée par 20 personnes.

Notre client recrute régulièrement pour accompagner sa croissance (nous avons déjà recruté pour ce groupe 8 développeurs ces 4 dernières années et tous y travaillent encore, turnover quasi nul), notamment aujourd'hui avec cette création de poste de **manager de l'équipe support technique**. **Ce poste est ouvert en CDI direct par cette entreprise.**

L'ambiance et cadre de travail sont très bons également. Vous pourrez bien sur en juger sur place.

Chaque année la société à l'habitude d'organiser un séminaire, chaque fois des repas d'équipe ou « apéros » d'équipes sont organisés.

Les locaux sont modernes, très agréables et spacieux, avec parkings réservés et accès facile.

POSTE

L'équipe support est composée de 20 personnes: 17 personnes au support, deux "lead" / superviseurs et le directeur support.

Le directeur actuel manage à ce jour directement l'équipe, le but de ce poste de manager est de prendre en charge (en collaboration avec le directeur) les aspects planning/qualité/suivi/support niveau 3 mais aussi de **manager la moitié de l'équipe, donc une dizaine de personnes.**

Le Manager d'Équipe Support est responsable de la gestion quotidienne de l'équipe de support client. En veillant à ce que l'équipe atteigne ses objectifs de service client tout en maintenant un niveau élevé de satisfaction client.

Responsabilités principales :

1. Gestion d'Équipe :

1. Former&encadrer les membres de l'équipe support.
2. Planifier les horaires de travail&répartir les tâches pour assurer une couverture complète du support client.
3. Motiver l'équipe&favoriser un environnement de travail positif.

2. Supervision Opérationnelle :

1. Surveiller performances individuelles et de l'équipe, en mettant en place des indicateurs de performance clés (KPIs).
2. Assurer communication efficace au sein de l'équipe et avec d'autres départements.
3. Résoudre problèmes opérationnels&anticiper les obstacles potentiels.

3. Gestion de la Qualité :

1. S'assurer que les standards de qualité du service client sont respectés.
2. Mettre en œuvre des processus d'amélioration continue pour optimiser l'efficacité&la satisfaction client.

4. Formation et Développement :

1. Identifier les besoins de formation individuels&collectifs.
2. Mettre en place des programmes de développement professionnel pour l'équipe en accord avec le/la lead formation

5. Relations Client :

1. Gérer les tickets clients en escalade et résoudre les problèmes complexes.
2. Collecter les retours clients&utiliser ces informations pour améliorer les processus.

PROFIL

De formation en informatique à partir de bac+3, vous justifiez d'une expérience professionnelle de **minimum 3 ans en support technique et autant en management d'équipe support.**

Compétences souhaitées:

Compétences Managériales :

- Expérience démontrée en gestion d'équipe.
- Capacité à motiver et à développer les membres de l'équipe.

Compétences Techniques :

- Compréhension approfondie de produits/services IT/Software.
- Maîtrise des outils de suivi des performances et des logiciels de support client.

Compétences en Communication :

- Excellentes compétences en communication verbale et écrite.
- Capacité à interagir efficacement avec les clients et les membres d'autres départements.

Résolution de Problèmes :

- Aptitude à résoudre rapidement les problèmes opérationnels et à prendre des décisions éclairées.

CONDITIONS SALARIALES

Fourchette de salaire globale de 40 à 52K€ (**plus primes sur objectif**), selon vos expériences et compétences.

CDI en **39h, cadre, avec RTT**. Pas d'astreintes de prévues

Tous les 15 jours: un déplacement sur le site d'Aix en Provence, sur lequel se situe 2 personnes en support.

Télétravail: 2 jours par semaine (1 jour après période d'intégration, puis 2 jours après plusieurs mois) possible pour toute personne qui le souhaite, après bien sur quelques semaines d'intégration.

- 1 ordinateur portable/téléphone d'entreprise.
- Tickets restaurant.
- Plan d'Epargne entreprise.
- Prime vacances.

PROCESS DE RECRUTEMENT

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

- 1er entretien RH/motivation et technique avec le DG et le responsable technique
- 2ème entretien avec le chef de projet et la RH
- Proposition