

Trustteam – Responsable des Services Supports & Managés (H/F)

En tant que Responsable des Services Supports & Managés, vous pilotez l'ensemble des activités de support, d'exploitation et de services managés de votre périmètre.

Vous garanzissez la qualité des services délivrés à nos clients, la performance opérationnelle des équipes et le respect des engagements contractuels. Vous assurez également le maintien en condition opérationnelle des infrastructures sous gestion, tout en accompagnant l'évolution des services et des organisations.

Véritable manager de proximité, vous fédérez les équipes autour d'objectifs communs de satisfaction client, de qualité de service, de cybersécurité et d'amélioration continue.

Votre rôle consiste à :

Management & pilotage des équipes

- Encadrer, accompagner et développer les équipes support, exploitation et services managés.
- Organiser l'activité, définir les priorités et adapter les ressources aux besoins opérationnels.
- Accompagner la montée en compétences des collaborateurs et collaboratrices.
- Participer aux recrutements, à l'intégration des nouveaux arrivants et à la conduite du changement.

Pilotage des opérations

- Garantir le respect des engagements de service, des délais de prise en charge et des niveaux de qualité attendus.
- Superviser les incidents majeurs et coordonner leur résolution.
- Assurer la disponibilité, la stabilité et la performance des infrastructures exploitées.
- Veiller à la qualité des processus, de la documentation et des méthodes de travail.

Coordination des activités Run & Ops

- Assurer la bonne transition des projets vers les équipes d'exploitation et de support.
- Garantir la coordination entre les équipes projets, exploitation et support.
- Valider l'exploitabilité des solutions avant leur mise en production.
- Participer à l'industrialisation, à l'automatisation et à l'amélioration continue des services.

Relation client & amélioration continue

- Être l'interlocuteur privilégié des clients sur les sujets opérationnels.
- Participer aux revues de services et au suivi de la satisfaction client.
- Identifier et piloter les actions d'amélioration permettant d'optimiser la qualité de service.
- Contribuer au développement et au renouvellement des services managés.

Sécurité & performance

- Garantir l'application des bonnes pratiques de cybersécurité au sein de votre périmètre.
- Superviser la maîtrise des risques liés aux infrastructures et aux données de nos clients.
- Définir et suivre les indicateurs de performance du service.
- Assurer le reporting auprès de la Direction Opérationnelle et contribuer à l'optimisation de la rentabilité des activités.

Votre profil

Côté expérience

- Vous disposez d'une expérience significative dans le management d'équipes de support, d'exploitation ou de services managés.
- Vous maîtrisez les environnements d'infogérance, d'exploitation informatique et de gestion des services IT.
- Vous avez une solide expérience du pilotage d'activités opérationnelles, des engagements de service et de la relation client.

Côté personnalité

- Vous êtes reconnu(e) pour votre leadership et votre capacité à fédérer les équipes.
- Vous aimez faire grandir les collaborateurs et collaboratrices tout en maintenant un haut niveau d'exigence.
- Vous êtes orienté(e) client, qualité de service et amélioration continue.
- Vous savez prendre des décisions dans des contextes opérationnels exigeants et gérer les situations sensibles.
- Vous faites preuve d'organisation, de rigueur et d'un excellent sens des responsabilités.

Cette offre d'emploi vous intéresse, mais vous ne répondez pas à toutes les exigences ? N'hésitez pas à postuler quand-même. Nous croyons au potentiel et serions ravis d'étudier ensemble les possibilités qui s'offrent à vous.

Notre processus de recrutement

Voici les étapes que vous allez suivre :

1. **Entretien téléphonique** avec un membre de notre équipe RH pour confirmer vos expériences, vos motivations, et discuter de vos attentes.
2. **Entretien technique** avec Éloïse notre responsable d'équipe pour valider vos compétences et l'adéquation avec le poste.
3. **Entretien finale** avec Stéphane notre directeur commercial pour valider le profil.
4. **Si votre profil est retenu**, nous vous transmettrons une promesse d'embauche ainsi que les documents nécessaires à votre intégration.

Vous deviendrez alors officiellement un-e collaborateur-trice Trustteam !

Pourquoi nous rejoindre ?

Trustteam, c'est aussi un environnement de travail stimulant où l'innovation et la confiance sont au cœur de nos valeurs.

C'est pour cela que nous offrons :

Un accompagnement personnalisé qui vous fera monter en compétences

Matériel professionnel fourni

Titres restaurant avec prise en charge à 60%

Mutuelle avec prise en charge à 60%

Événements d'entreprise + réductions culturelles

Caractéristiques :

Rémunération selon profil et expérience

Localisation : agence de Maxéville

Type de contrat : CDI - Cadre

<https://www.trustteam.eu>