

Support manager (H/F)

53000 Laval [Accéder à l'annonce en ligne](#)

 CDD

 Temps plein

 Dès que possible

 Ouvert aux personnes en situation de handicap

 Durée : 6 mois

L'entreprise

Aujourd'hui, **5e acteur sur le marché du travail et de l'emploi en France, Actual group** est un groupe français, à la vision résolument humaniste, qui milite chaque jour pour faciliter le droit au travail pour tous. Organisé autour de **4 métiers - travail intérimaire, recrutement, accompagnement et formation - le groupe est n° 1 de l'intérim d'insertion en France**. Dirigé par **Samuel Tual**, entrepreneur engagé, Actual group a développé une véritable expertise dans l'accompagnement des personnes vers l'emploi sur l'ensemble du territoire, à travers des solutions pour l'emploi et le développement des compétences. Le groupe propose également une offre de solutions RH complète pour accompagner les entreprises et créer ou trouver les compétences dont elles ont besoin. Grâce à ses **4 100 collaborateurs et plus de 600 agences** réparties sur le territoire, Actual group accompagne aujourd'hui **33 000 entreprises et 165 000 candidats à l'emploi**, pour un **chiffre d'affaires de 1,6 milliard en 2023**. Son ambition, et celle de ses marques Actual, Leader, Ergalis, Ergos, Best intérim, Talentpeople, Up Skills, Clémentine, CCLD, Act4skills, Bizness, Envergure, ESUP, Holberton, est de **construire ensemble le travail des femmes et des hommes, partout en France**.

Le poste

Rattaché(e) à la direction des systèmes d'information et sous la responsabilité du Responsable Service Management, le Support Manager est en charge de la coordination des équipes support, assurant une assistance efficace et de haute qualité aux clients internes. Il joue un rôle clé dans la résolution des problèmes techniques, l'amélioration des processus de support et la satisfaction globale des utilisateurs.

PILOTAGE Assurer la résolution rapide et efficace des incidents signalés par les utilisateurs :

- Piloter les prestations de support Niveau 1 - S'assurer de la bonne prise en charge des demandes et incidents au niveau 2 et 3 par les expertises adéquates
- Assurer une communication claire avec les utilisateurs tout au long du processus de résolution
- Analyser le backlog pour s'assurer de la fluidité du traitement des dossiers sur les chaînes de support
- Gérer les escalades et les problèmes complexes ou critiques
- Assurer la cohérence de la priorisation des incidents et du traitement des dossiers critiques (Business critical, VIP, sensibles, urgents) et garantir la bonne priorisation des incidents par rapport aux impacts
- Réaliser la revue des incidents, produire les KPI et les tableaux de bord
- Accompagner et sécuriser la mise en support des nouveaux projets ou évolutions majeures
- Définir et faire valider les SLA pour les services critiques

- Amélioration continue :

- Identifier et mettre en oeuvre les optimisations pour améliorer la qualité du support (Délai de traitement des demandes, QoS, Satisfaction)
- Travailler en étroite collaboration avec le Process Manager afin d'améliorer la performance des processus et l'efficacité du service support
- Produire les analyses relatives à la Qualité de Service (dont SLA) de la chaîne de support et évaluer la satisfaction des utilisateurs

- Outils et documentations :

Assurer la mise à jour de la documentation des procédures et des politiques de support en coordination avec les équipes
Maintenir une base de connaissances à jour avec des solutions aux problèmes courants
Garantir le bon respect des processus établis

Le profil recherché

Vous disposez d'une expérience significative dans ce type d'activités avec une bonne connaissance des bonnes pratiques ITIL (une certification de type Fondations est requise) et des outils ITSM associés (Fresh service est l'outil utilisé chez Groupe Actual).