

Chef d'équipe helpdesk (H/F)

62000 ARRAS [Accéder à l'annonce en ligne](#)

 CDI

 Temps plein

 Dès que possible

 Ouvert aux personnes en situation de handicap

L'entreprise

Notre client accompagne les entreprises dans leur transformation digitale à travers des services variés : conseil, développement, intégration de systèmes et gestion d'infrastructures. Elle se distingue par son expertise technique et son approche personnalisée, adaptée aux besoins spécifiques de chaque client.

Le poste

Filiale d'Actual Group, 5ème acteur majeur sur le marché du travail français, Up Skills se positionne en tant que cabinet de recrutement spécialisé dans l'identification et la sélection de profils cadres, experts et managers de transition. Forts de nos 20 années d'expérience dans ce domaine, notre expertise s'étend sur le CDI, le CDD et l'Intérim qualifié.

Avec 14 bureaux implantés à travers la France et une équipe de 110 consultants, nous accompagnons nos clients dans leurs projets de recrutement, offrant un soutien spécialisé dans 8 domaines métiers : IT, Ingénierie, Comptabilité/Finance, Fonctions Support, RH/Juridique, Commerce/Marketing, Immobilier/Construction, et Tourisme.

Up Skills Lille recherche pour son client, un Team Leader IT F/H pour une mission en CDI à Arras

Date de démarrage : Dès que possible

Rémunération proposée : 30/35K€

Télétravail : selon accords

Avantages : TR

Vous aurez sous votre responsabilité une équipe de techniciens helpdesk, vos tâches seront les suivantes :

Gestion d'équipe :

- Superviser et encadrer l'équipe Helpdesk
- Planifier les horaires
- Former et accompagner
- Motiver l'équipe

Amélioration des processus :

- Analyser les tendances des tickets pour identifier les récurrences
- Proposer et mettre en œuvre des actions préventives
- Contribuer à l'élaboration et la mise à jour des procédures

Support opérationnel :

- Prendre en charge les demandes complexes ou urgentes
- Assurer une présence active lors des situations de crise

Le profil recherché

Vous êtes capable de diriger une équipe avec leadership, doté d'une excellente communication, d'une expertise technique en systèmes IT et outils de ticketing tout en gérant le stress et en hiérarchisant efficacement les priorités.