

Responsable support it (H/F)

75008 PARIS [Accéder à l'annonce en ligne](#) 

 CDI

 Temps plein

 Dès que possible

 Ouvert aux personnes en situation de handicap

L'entreprise

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. Avec 14 bureaux implantés à travers la France 8 domaines métiers : IT, Ingénierie, Comptabilité/Finance, Fonctions Support, RH/Juridique, Commerce/Marketing, Immobilier/Construction, et Tourisme.

Notre division Informatique recherche **un Responsable Support IT H/F en CDI basé à Paris** pour son client une Fédération dynamique et engagée d'environ 200 collaborateurs, vous contribuerez à des projets innovants et stratégiques, tout en participant à la transformation digitale de l'entreprise.

Le poste

Responsable Support Informatique Environnement de Travail et Services aux Utilisateurs

Rattaché(e) au Directeur de la DSI, vous jouez un rôle stratégique dans l'amélioration de l'expérience utilisateur et la fluidification des interactions entre la DSI et ses clients internes. Vos missions principales s'articulent autour des axes suivants :

Interface avec les Métiers

- Échanger régulièrement avec les directions métiers afin d'identifier, anticiper et hiérarchiser leurs besoins.
- Assurer un suivi des services délivrés, présenter les travaux en cours ainsi que les nouveaux services disponibles.
- Support Utilisateurs
- Être l'interlocuteur privilégié des utilisateurs pour toute demande ou incident lié aux services IT.
- Apporter une assistance quotidienne efficace afin de résoudre les problèmes et répondre aux interrogations des utilisateurs.
- Assurer un support spécifique aux utilisateurs VIP
- Optimiser l'expérience utilisateur en matière de systèmes d'information, aussi bien en présentiel qu'en distanciel.
- Participer à la mise en place et à la maintenance d'un environnement de travail performant et adapté aux besoins des collaborateurs.
- Accompagner les utilisateurs dans la conduite du changement et l'adoption des nouvelles solutions IT.

Le profil recherché

Minimum 10 ans d'expériences similaires, Diplôme en informatique de minimum Bac +2 - BTS, DUT ou équivalent. Le candidat idéal devrait démontrer une expertise approfondie dans le domaine.

- Expérience confirmée en gestion de la relation client dans un environnement SI.
- Maîtrise des environnements Microsoft (Windows, M365) et des outils collaboratifs (SharePoint).
- Bonne connaissance des processus ITIL : gestion des incidents, demandes de service et changements.
- Connaissances en Infrastructure, Réseau et Sécurité des Systèmes d'Information (SSI).
- Familiarité avec les marchés publics.
- Compétences managériales
- Expérience avérée en management d'équipe (4 collaborateurs).
- Capacité à coordonner des projets transverses et collaborer avec les directions métiers.

Rémunération environ 60 K€ selon profil

Poste hybride avec la possibilité de 1 à 2 jours de télétravail