

## Responsable service desk (H/F)

33610 CESTAS [Accéder à l'annonce en ligne](#)

 CDI

 Dès que possible

 Temps plein

 Ouvert aux personnes en situation de handicap

### L'entreprise

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.

### Le poste

Up Skills Bordeaux recherche pour son client (une ESN), un **Responsable Service Helpdesk** (F/H) pour un contrat en **CDI**, à **Bordeaux**.

**Date de démarrage** : Février 2025

**Rémunération proposée** : 50k€

**Avantages** : Tickets restaurants, RTT

### Vous serez en charge des missions suivantes :

- Superviser et coordonner les équipes locales et internationales en charge du support utilisateur.
- Coordonner et suivre les activités du support externalisé (sur site et offshore).
- Assurer un support particulier aux VIP.
- Être l'interlocuteur en cas d'escalade d'incidents critiques et intervenir pour aider l'équipe si nécessaire.
- Communiquer et présenter des objectifs clairs et concis à tous les niveaux de l'organisation.
- Travailler en étroite collaboration avec les autres départements pour identifier et résoudre les problèmes techniques complexes.
- Fixer et mettre en place les bonnes pratiques en respectant les normes ITIL.
- Définir les process et s'assurer de leur communication auprès des utilisateurs.
- Suivre et analyser les indicateurs de performance (KPI) pour évaluer l'efficacité du support local et international.
- Analyser ces indicateurs de performance et proposer des axes d'amélioration.
- Analyser les problèmes récurrents pour améliorer les processus.
- Être garant de la configuration, l'installation, la mise à niveau et des tests des stations de travail, des imprimantes et des appareils mobiles pour garantir des performances optimales dans le cadre du "Onboarding" process

## **Liste non exhaustive**

### **Le profil recherché**

- Expérience avérée en gestion de service desk.
- Excellentes compétences en communication et en gestion d'équipe.
- Connaissance approfondie des systèmes informatiques et des réseaux.
- Bon sens du leadership et de l'organisation.
- Bonne maîtrise des outils de ticketing et des processus ITIL.
- Maîtrise de l'anglais technique (écrit et oral).