



**Fiers de notre excellence,**  
Toujours et partout.

Here to move.

## **Responsable support informatique F/H CDI Montaigu-Vendée (85)**

**Sous l'impulsion du responsable infrastructure, vous assurerez le pilotage de l'activité support, la gestion des déploiements, la gestion des incidents et l'encadrement et management d'équipe.**

### **Vos principales missions consisteront à :**

- Assurer le management de l'équipe interne et externe au site,
- Organiser des réunions d'équipe, les plannings, les congés et prioriser les missions de chacun,
- Participer aux réunions avec les Responsables : activités de l'équipe, projets à venir, changements à opérer,
- Etre garant des process du support en assurant la mise en place et le respect de la documentation,
- Assurer la satisfaction des collaborateurs en faisant respecter la quantité et les délais de traitement de tickets au sein de l'équipe,
- Reporter les KPI de l'équipe Service Desk,
- Etre garant du suivi des escalades et de leur résolution quand cela est nécessaire,
- Gérer des projets internes au groupe : amélioration de l'outil de ticketing, organiser des formations et événements pour fédérer l'équipe support aux autres équipes.

### **Profil du candidat :**

Diplômé d'un Bac +5 minimum, vous possédez au moins 5 ans d'expérience à un poste similaire. Vous avez une forte appétence pour le management, la gestion d'équipe et la satisfaction du service client. Vous possédez idéalement une expérience technique à un poste d'Administrateur / Ingénieur système réseau, ou autres. La société évoluant dans un contexte international, un anglais au moins courant est nécessaire pour le poste.

### **Et vous ? Que pouvez-vous attendre de nous ?**

Nous rejoindre, c'est s'engager dans une entreprise labellisée Top Employer 2022.

Et parce que votre exigence est notre force, intégrer notre équipe, c'est bénéficier d'un cadre de travail et d'avantages attractifs :

- Ambiance et collectif de travail
- Qualité de Vie au Travail (environnement et équipements de travail, équilibre vie pro/vie perso...)
- Management (proximité, transparence et éthique, reconnaissance, travail collaboratif)
- Rémunération attractive (13ème mois, intéressement, participation, avantages repas, mutuelle, prévoyance, ...)
- Développement des compétences / évolution professionnelle
- Engagement sociétal : Respect de l'environnement et de nos collaborateurs

### **Contact :**

**[guytaine.lucas@dbschenker.com](mailto:guytaine.lucas@dbschenker.com)**

Veuillez nous joindre votre CV en pièce jointe.