

Entrez chez Promosoft Informatique,

Notre entreprise, filiale du Groupe Infragest, est un des leaders sur la région Centre et Normandie (Près de 8 millions d'Euros après 2 acquisitions récentes ; 45 Salariés) pour la fourniture des services et de matériels informatiques aux PME-PMI et Collectivités Locales.

Nous proposons à nos clients une large gamme de services (Cloud sécurisé, sécurité informatique, virtualisation, supervision, infogérance...) - <http://www.promosoft.fr>

Dans le cadre de son développement, PROMOSOFT INFORMATIQUE recherche pour son agence de Rouen un **Responsable Service Support et Ingénierie**

Votre poste est composé d'un **axe technique** et d'un **axe managérial**.

Votre mission :

Piloter et manager notre service support afin de satisfaire nos clients par l'efficacité et la qualité des réponses apportées.

Votre niveau technique vous permet de **gérer et de résoudre les incidents complexes**.

Vous avez la capacité et/ou l'expérience de **gérer et d'encadrer une équipe** de deux à trois techniciens.

Votre sens de l'organisation et de la gestion du temps sont des éléments clés indispensables à la **bonne organisation et au suivi des contrats** de maintenance de nos clients.

Vous êtes le **garant du suivi des incidents** gérés par l'équipe technique dans le respect des indicateurs de qualité en vigueur.

Vos principales missions seront de :

- Manager et animer l'équipe support (3 à 5 personnes)
- Coordonner, suivre et quantifier les charges, les activités et présences de cette équipe pour assurer en permanence un niveau de service et de support de qualité pour les utilisateurs.
- Effectuer mensuellement un rapport du support centralisé auprès de la DSI
- S'assurer de la cohérence de l'ensemble des supports et en proposer les évolutions à la DSI, être force de proposition pour les améliorations liés au support.
- Assurer le relationnel avec les clients et l'équipe
- Être l'interlocuteur entre le client et les supports éditeurs
- Organiser la prise en charge et la résolution des tickets de niveau 2 et 3
- Prendre en charge les tickets d'incidents et mettre en œuvre des actions de résolution

Votre profil :

- Un très **bon niveau technique** et une **rigueur** dans le respect des processus sont indispensables
- Vous faites preuve **d'aisance relationnelle** et vous êtes à l'aise dans **l'expression orale ainsi qu'écrite**
- Vous avez une **bonne gestion des situations difficiles** et faite preuve de **patience** et de **diplomatie**

Vos Compétences techniques attendues :

- Virtualisation : très bonne connaissance des technologies de **virtualisation**, VMware, Hyper-V...
- Stockage : très bonne connaissance des solutions de stockage SAN, virtualisation de stockage
- Solution de sauvegarde : très bonne connaissance des produits de sauvegarde, de réplication : **Veeam**, ...
- Système et messagerie : bonne connaissance des produits **Windows Serveur**, Active Directory, RDS, O365, ...
- **Réseau et Sécurité** : bonne connaissance des protocoles de couche 2 et couche 3, des constructeurs HPE
- Sécurité : bonne connaissance des solutions de sécurité, la connaissance de **Stormshield/Fortinet** serait un plus, des fonctionnalités ipsec, ssl, authentification forte, antivirus, ...
- Maitrise des outils de debug, d'analyse de log, ...

Si vous vous **reconnaissez** dans cette description,

Si notre annonce, notre entreprise **vous attirent ou vous questionnent**,

Si vous avez **envie d'en savoir plus**,

Prenons le temps de faire **connaissance !**

Nous serons heureux de vous **proposer un RDV**.

Type d'emploi : CDI

Pour postuler, merci de bien vouloir adresser votre CV et votre lettre de motivation à l'adresse : contact@promosoft.fr