

CDI à temps plein: Responsable Support

Poste & Missions :

Vous aspirez à vous épanouir dans un environnement stimulant et convivial ? Vous êtes passionné(e) par les domaines de l'Informatique et des télécoms ?

Vous avez envie d'évoluer et de progresser dans des contextes applicatifs dynamiques à fortes ampleur ?

Rejoignez une entreprise où la vision à long terme, l'ambition et les valeurs humaines seront les connecteurs de votre projet professionnel !

Dans la continuité de son développement, le groupe IVès recherche un(e) Responsable Support qui viendra animer l'équipe de support technique, veiller à la qualité de service apportée aux utilisateurs et optimiser les procédures d'assistance.

- Le titulaire du poste encadre les équipes de support afin d'assurer le bon fonctionnement du service
- Il veille à la qualité de service fournie aux utilisateurs
- Il initie et gère les relations opérationnelles avec les fournisseurs techniques (hébergeurs, fournisseurs de téléphonie, etc.)
- Il gère la crise en cas d'arrêt de service
- Il maintient une base de connaissance partagée entre les équipes de Niveau 1, Niveau 2 et de Niveau 3.
- Il participe à la stratégie de maintenance préventive, prédictive et corrective.
- Il participe à l'élaboration du référentiel qualité de son service
- Il fournit les informations sur l'impact et la gravité des tickets nécessaires à leur priorisation par le responsable des projets.
- Il met en place un reporting sur la résolution des tickets, les incidents et les interruptions de service

Profil recherché :

Bac+5 , expérience 5 ans minimum

- Bonne - Capacité d'analyse des problématiques d'un système de télécommunication
- Bonne maîtrise des environnements Télécom, des environnements Web et de leur Frameworks
- Connaissances de l'environnement SIP/RTP, de programmation Web (PHP, JS, ...) et Natif (C/C++, Swift, Java, ...)
- Connaissance en SQL et en Analyse de traces Wireshark

Vous êtes motivé par **l'innovation, la recherche, le travail en équipe et vous faites preuve de rigueur.**

Rejoignez-nous!

IVès est un des principaux fournisseurs de technologies des **centres d'appel pour personnes sourdes.**

Nous sommes déjà présents au Canada, Israël, Belgique, Irlande et France.

Grâce à notre plateforme des milliers de personnes sourdes peuvent aujourd'hui téléphoner en passant par une opératrice en LSF, LfPC ou Texte qui traduit instantanément la conversation.

En rejoignant les équipes d'IVès, vous découvrirez :

Des valeurs qui nous tiennent à cœur : travail en équipe, entraide, professionnalisme et bonne humeur

Un environnement évolutif et dynamique

La possibilité de développer votre carrière vers de l'expertise ou de la gestion de projet

Une atmosphère familiale, des espaces collaboratifs : salle de pause, activités sportives, repas partagés, team building etc ...

Esprit et valeur de l'entreprise

- Technologie socialement utile
- Diversité
- Inclusion
- Entraide

Avantages:

- Tickets resto de 10€
- Mutuelle gratuite
- Prime vélo
- Espaces partagés : cuisine, douche, salle de repos
- Télétravail deux fois par semaine

Pour candidater: merci de transmettre votre CV à rh@ives.fr