

Superviseur Helpdesk (H/F)

Symag apporte aux enseignes de la distribution des solutions innovantes, performantes et évolutives dans les domaines de la fidélisation, de la promotion, de l'encaissement et de l'équipement du point de vente.

Symag s'appuie pour cela sur l'expertise de ses pôles Edition, Projet et Services sur site et à distance ainsi que sur une approche novatrice en réponse aux défis actuels du commerce.

Nous recherchons pour renforcer notre équipe de manager sur le site de Brest un **Superviseur Helpdesk (F/H)**. Rattaché au sein de l'activité assistance magasin vous serez, en charge d'assurer la supervision, l'animation et le suivi d'une équipe de chargés de support magasin N0 et N1.

- **Missions et objectifs :**

- Suivre la performance (quantitative et qualitative) de l'activité du plateau N0 et N1.
- Fédérer son équipe autour des objectifs de production et de résultats.

- **Caractéristiques du poste :**

Planifier et organiser l'activité (Activité de pilotage).

Contrôler les plannings et vérifier/signaler les absences et les retards.

- S'assurer de la présence des compétences nécessaires à la gestion des dossiers.
- Adapter les compétences nécessaires à l'activité en fonction des flux entrants.
- Contrôler en permanence la disponibilité téléphonique.

Gérer les dossiers du « backlog » et/ou issus du débordement et les affecter pour traitement aux collaborateurs compétents.

- Repérer les urgences des demandes clients et les affecter en priorité.
- Contrôler régulièrement les « backlog ».

Veiller au respect des temps d'activité.

- Identifier les temps de non-activité.
- Mettre en œuvre les actions correctives sur les temps de non-activité.

Effectuer le reporting et le suivi de la performance des collaborateurs.

- Veiller au respect des objectifs par le suivi d'incitateurs définis par l'entreprise en lien avec les contrats clients.
- Effectuer un reporting régulier des résultats quantitatifs et qualitatifs auprès du manager N1.
- Informer les collaborateurs des résultats de l'équipe, du plateau,...
- Alerter et escalader en interne/externe selon les plans de communication en cas de dysfonctionnements majeurs ou bloquants (incidents généralisés, grandes urgences, conflits clients, dysfonctionnements ou pannes des outils,...) suite aux remontées des chargés de support magasin.
- Evaluer les risques et impacts éventuels sur la production des magasins.
- Se rapprocher des services « experts » si nécessaire.



S'assurer de la qualité de la relation client.

- Répondre et commenter un dossier à la demande du client et/ou service manager.
- Assurer un lien avec les clients sur le suivi des dossiers (ex : backlog,...).
- Participer aux réunions d'activité avec le client, si nécessaire.
- Assurer un rôle de référent « enseigne » en centralisant les problématiques rencontrées, les reportant et déployant les actions nécessaires.

Participer à la gestion administrative.

- S'assurer de la cohérence des calendriers pour les ouvertures et fermetures de ligne, principalement pour les demandes exceptionnelles.
- Gérer, de manière ponctuelle, le planning en cas d'absence, de retard ou d'événement exceptionnel (soldes magasin, demandes d'assistance exceptionnelles, planning d'été, ...).
- Suivre les interventions hors contrats (bons de commande).

Animer et encadrer une équipe dans le cadre d'un management de proximité

- Animer et assister les collaborateurs au quotidien et les accompagner dans le développement de leurs compétences

- **Profil :**

Issu d'une formation de niveau bac +2/+3 en informatique, vous avez idéalement une expérience de 3 à 5 ans sur des fonctions similaires au sein d'ESN ou chez un client final.

- Soft Skills
- Vous avez déjà manager des équipes hotline de niveaux 0 et 1.
- Vous êtes autonome, avec une aisance dans la communication orale (téléphonique) et écrite. Vous êtes pédagogue et aimez le travail d'équipe.
- Vous avez le sens du service, ainsi qu'une rigueur dans le travail effectué.

Par ailleurs, vous disposez des compétences suivantes :

- Expérience en management
- Connaissance des environnements informatique
- Connaissance des outils de supervision (téléphonie, ticketing...)
- Connaissance des outils bureautiques et ou/logiciels métier (agilité)

Une expérience dans le domaine de l'encaissement ou du retail serait un plus.

Vous recherchez un CDI et vous souhaitez intégrer une entreprise à taille humaine, alors n'hésitez plus : rejoignez-nous !

CDI à pourvoir dès que possible
Prévoir travail le Samedi et Dimanche.
Poste basé à Brest (29)

- **Contact :**

CV + Lettre de motivation à envoyer à : rh.recrutements@symag.com

