



Offre d'emploi

Date : 15/10/2024

Adresse : Recrutement@rfc.com.tn

Tél : 36 06 06 06

Poste	Team Lead Support
Nombre de postes ouverts	3
Type de contrat	CDI

Profil :

- Bac + 3 ou plus diplôme en Management ou équivalent
- Expérience professionnelle : min 1 an
- Leadership, rigoureux, organisé, disponibilité
- Gestion d'équipe, gestion des projets, gestion de la clientèle

Vos activités principales :

- Gérer et animer un groupe de support technique.
- Etablir le planning de travail et de la montée en compétence de ce groupe.
- Veiller au respect des procédures de l'activité support technique.
- Participer dans l'analyse de la qualité de services rendus aux clients sous contrat de RFC.
- Aider à identifier et analyser des incidents/dysfonctionnements décrits par les clients sous contrat.
- Participer dans la mise en place et la mise à jour des outils de reporting.
- Participer dans la gestion de l'activité support : Gestion des tickets de support, contrôle à distance, classeur informatique, visite préventive, régie, services managés.
- Analyser et transmettre les statistiques à la hiérarchie.
- Participer dans l'optimisation des procédures de travail.
- Veiller à une bonne utilisation des bases de connaissances par le groupe support.

Modalité de réponse à l'offre :

Envoyer son CV sur l'adresse suivante : recrutement@rfc.com.tn en mentionnant l'intitulé du poste au niveau de l'objet.