



<https://latribunelibre.com/emploi/incident-manager-f-h-6>

Incident Manager F/H

Description

Incident manager H/F

Descriptif de la mission :

- Contribuer aux choix d'organisation de l'activité des pôles clients en concertation avec les cadres en charge de celle-ci
 - Piloter le processus d'escalade au sein des équipes opérationnelles.
 - Assurer le reporting des dysfonctionnements et contribuer aux améliorations opérationnelles.
 - Suivre l'en cours, les hors délais et les faits marquants pour lancer les actions correctrices et communiquer en transparence avec le client.
 - Participer aux Comités Incidents Managements avec le client.
 - Travailler sur l'analyse de l'incidentologie des clients pour proposer et suivre les plans d'action et vous vous assurez de la cohérence du parcours client (homogénéisation de l'accueil des signalisations)
 - Proposer des axes d'amélioration pour travailler en synergie avec les équipes Service Client, Services Opérationnels et Service Commercial.
 - Anticiper et être force de proposition sur les adaptations d'organisation et de processus nécessaires au bon fonctionnement et à la satisfaction des clients.
- **Environnement de travail** : chez le client
 - Organisation des horaires : travail en journée
 - Télétravail : hybride
 - **Environnement technique** : Jira, Service now
 - **Date de démarrage** : 06 octobre 2025
 - **Localisation** : Lyon

Qualifications

Vous disposez d'une expérience confirmée de **3 années** minimum dans le domaine **de la gestion des incidents et du support client sur des environnements critiques**.

Vous êtes un adepte de **la relation client et de l'amélioration continue**, vous possédez une première expérience dans le métier d'**Incident Manager**, dans le secteur d'activité **des services IT et télécoms / infrastructures (réseaux d'entreprises, solutions de communication, Data Center)**.

Organisme employeur

Consort Group

Type de poste

Temps plein

Secteur

ACTIVITÉS DES AGENCES DE RECOUVREMENT DE FACTURES ET DES SOCIÉTÉS D'INFORMATION FINANCIÈRE SUR LA CLIENTÈLE

Lieu du poste

69381, LYON 01, LYON, France

Salaire de base

35000 € - **Salaire de base**
40000 €

Date de publication

25 septembre 2025 à 15:08

Valide jusqu'au

25.10.2025

Afin de mener à bien cette mission, vous devez maîtriser :

– **Les technos** : Service Now, Jira, solutions de communication et collaboration (Teams, Slack, SharePoint, Confluence).

– **Méthodologies** : ITIL (Incident Management, Problem Management, Change Management), gestion de crise, animation de comités incidents, reporting opérationnel.

– **Connaissances métiers** : gestion d'incidents majeurs, coordination transverse des équipes techniques, pilotage de SLA/engagements contractuels, relation et satisfaction client, analyse de l'incidentologie, proposition de plans d'action correctifs et préventifs.

– **Titulaire d'une certification** : **ITIL Foundation** (ou équivalent en management des services IT).