



<https://latribunelibre.com/emploi/tech-lead-support-utilisateurs-f-h>

Tech Lead Support Utilisateurs – F/H

Description

Nous vous invitons à relever de nouveaux challenges et à évoluer sur des projets d'expertise et d'innovation en prenant part à l'aventure Econocom.

A travers sa marque Workplace Infra Innovation, le groupe Econocom s'affirme comme la première entreprise du digital en Europe, la 7ème ESN de France et le leader de l'infogérance Workplace depuis 4 années.

Au sein de l'activité Services en région Ile de France, nous accompagnons plus de 40 clients grands comptes et institutions publiques dans tout secteur d'activité dans la transformation de leur système d'information, à travers la mise à disposition de moyens humains et techniques.

Objectif :

- Encadrer techniquement l'équipe support et sera garant du respect des bonnes pratiques liées à ce service et à l'utilisation de notre outils ITSM : des compétences en gestion du changement seront donc un plus, d'autant que l'équipe support est très ancrée dans ses méthodes et assez peu ouverte au changement.

Missions :

- Affectation des incidents
- Expertise sur les incidents (incidents « utilisateur » uniquement, pas d'infra)
- Reclassification des incidents
- Identification des problèmes
- Suivi du traitement des incidents (qualité, contenu, etc.),
- Vérification de leur bonne clôture et de la mise en oeuvre par les techniciens de la base de connaissance associée,
- Analyse des retours d'enquêtes de satisfaction

Vous débuterez votre mission avec leurs outils actuels, lesquels seront remplacés durant 2026 par un outil tel que Servicenow ou Easyvista et devrez participer à sa bonne prise en main par leur équipe support.

Qualifications

Organisme employeur
Econocom

Type de poste
Temps plein

Secteur
GESTION D'INSTALLATIONS
INFORMATIQUES

Lieu du poste
75101, PARIS 01, PARIS, France

Salaire de base
36000 € - **Salaire de base**
40000 €

Date de publication
17 octobre 2025 à 21:07

Valide jusqu'au
16.11.2025

Package rémunération & avantages :

- Le salaire : rémunération annuelle brute selon profil et compétences
- Les basiques : mutuelle familiale et prévoyance, titres restaurant, remboursement transport en commun à 50%, avantages du CSE (culture, voyage, chèque vacances, et cadeaux), RTT (jusqu'à 12 par an), plan d'épargne, prime de participation
- Nos plus : forfait mobilité douce & Green (vélo/trottinette et covoiturage), prime de cooptation de 1000 euro brut, e-shop de matériel informatique à des prix préférentiels (smartphone, tablette, etc.)
- Votre carrière : plan de carrière, dispositifs de formation techniques & fonctionnels, passage de certifications, accès illimité à Microsoft Learn
- La qualité de vie au travail : télétravail avec indemnité, événements festifs et collaboratifs, accompagnement handicap et santé au travail, engagements RSE