

RECRUTEMENT : Service Delivery Manager Sénior

Le groupe HISI souhaite renforcer son département Gouvernance Clients avec un Service Delivery Manager (SDM) Sénior qui devra prendre en charge des clients ayant un contrat de gouvernance.

En parallèle le SDM Sénior devra piloter des projets d'intégration avec les équipes techniques mises à disposition.

Service Delivery Manager Sénior

MISSIONS PRINCIPALES

- La personne sera membre du département Gouvernance & Projets
- La mission consiste au pilotage de contrats de services dont il a la responsabilité.
- Il réalise le suivi des indicateurs et veille à garantir auprès de son client les niveaux de services contractualisés

RESPONSABILITES PRINCIPALES

- Assurer le respect au quotidien des engagements de services et des moyens mis en œuvre sur les contrats clients dont il a la responsabilité
- S'assurer de la coordination et de la bonne collaboration des différentes équipes techniques avec celle du client afin d'assurer un service de qualité
- Encadrer et animer les comités de pilotage / suivi et réaliser le suivi.
- Participer et s'engager dans l'élaboration du contrat de services
- Piloter les projets des clients dont il a la responsabilité
- Veiller à la prise en compte des événements pouvant impacter le contrat de services
- Réaliser la gestion d'incident, mettre en place des évolutions et suivre celles-ci
- Analyser et évaluer les résultats des indicateurs et proposer des plans d'actions
- Gérer le reporting et déterminer les indicateurs clefs pour la réussite des objectifs
- Suivre les changements sur le niveau de service et en déterminer l'impact
- Assurer le respect, la mise à jour, et la diffusion des procédures
- Identifier les nouveaux besoins client et Être force de proposition au travers d'une bonne connaissance de nos solutions
- Préparer les comités de pilotage et animer les réunions d'avancement

Le profil

- Formation supérieure de type Bac +4/+5,
- Doit justifier d'une expérience solide sur une fonction similaire d'au moins 10 ans
- Une réelle polyvalence et d'une bonne connaissance des organisations complexes ou matricielles. De solides connaissances dans les métiers de Production Informatique,
- Doit posséder des qualités de coordination et un très bon relationnel, tant pour dialoguer avec le client que pour coordonner les équipes techniques,
- Maîtrise des dimensions centrales du pilotage de la performance : stratégie, objectifs, reporting, etc.
- La maîtrise des bonnes pratiques ITIL® est recommandée
- La maîtrise de l'anglais est un plus.

Aptitudes professionnelles

- Avoir un goût prononcé pour le service rendu.
- Avoir un goût prononcé pour le service rendu.
- Être rigoureux dans l'organisation de vos activités
- Savoir faire preuve de pédagogie et de conseil vis à vis des clients
- Bonne expression écrite et orale
- Autonomie dans l'organisation du travail
- Sens de l'anticipation pour mettre en œuvre des solutions innovantes
- Qualités relationnelles et sens de l'écoute dans ses rapports fonctionnels et hiérarchiques
- Bonnes compétences rédactionnelles pour la formalisation de compte rendu ou de présentations à communiquer aux clients et à sa direction

Compétences professionnelles

- Gouvernance SI
- Processus ITIL
- Gestion des risques
- Gestion de projet
- Mise en exploitation / production et maintenance
- Maîtriser les logiciels de bureautique (word, tableur, présentation...)
- Gestion des incidents

Informations complémentaires

- Poste basé à Nanterre. Quelques déplacements à prévoir sur les sites des clients à Paris ou en région parisienne
- Rattaché au responsable du département Gouvernance Clients