



SERVICE DELIVERY MANAGER H/F

Groupe HISI Cloud Business Provider spécialiste de l'infogérance d'infrastructure d'applications critiques depuis 20 ans, en constante croissance sur les activités de Cloud et des Services Managés. Groupe HISI accompagne ses clients Grands Comptes et ETI/PMEs dans la transformation de leur SI et des solutions Cloud. Groupe Hisi recherche un Service Delivery Manager (SDM) confirmé qui prendra en charge un portefeuille de clients, et le pilotage des contrats de services. Garant auprès de ses clients des niveaux de services contractualisés, le SDM assure le pilotage des projets avec les équipes techniques mises à disposition.

MISSION

Rattaché au pôle Gouvernance :

- Assurer le respect des engagements de services et des moyens mis en œuvre sur les contrats clients dont il a la responsabilité
- S'assurer de la coordination des différentes équipes afin d'assurer un service de qualité
- Encadrer et animer les comités de pilotage (copil) / 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 service
- 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 pour la réussite des objectifs
- Suivre les changements sur le niveau de service et en déterminer l'impact
- Assurer le respect et la diffusion des procédures-Identifier les nouveaux besoins client
- Être force de proposition au travers d'une bonne connaissance de nos solutions
- Préparer les comités de pilotage et animer les réunions d'avancement

PROFIL

Formation supérieure de type Bac +4/+5, vous présentez une expérience solide sur une fonction similaire d'au moins 10 ans.

Doté(e) d'une réelle polyvalence et d'une bonne connaissance des organisations complexes ou matricielles.

De solides connaissances dans les métiers de Production Informatique

Maitrise du pilotage de la performance : stratégie, objectifs, reporting, etc.

Maitrise des bonnes pratiques ITIL. Anglais est un plus

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

Sens de l'anticipation pour mettre en œuvre des solutions innovantes

Bonne expression écrite et orale

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