



<https://latribunelibre.com/emploi/consultant-senior-transformation-plateforme-esm-itsm-digital-experience-f-h>

Consultant Senior Transformation Plateforme ESM/ITSM & Digital Experience F/H

Organisme employeur
Rhapsodies Conseil

Description

Type de poste
Temps plein

VOTRE MISSION VISION ET
EXPERTISE

Secteur

CONSEIL POUR LES AFFAIRES
ET AUTRES CONSEILS DE
GESTION

Lieu du poste

75117, PARIS 17, PARIS, France

Date de publication

6 octobre 2025 à 09:06

Valide jusqu'au

05.11.2025

- **Stratégie & cadrage** : définir la vision cible et la roadmap **ESM/ITSM** en intégrant les enjeux de **Digital Employee Experience (DEX)**, pour concilier performance IT et satisfaction utilisateur.
- **Accompagnement DSI** : concevoir et structurer l'offre de services, transformer les processus et améliorer la valeur perçue par les collaborateurs.
- **Outils ESM/ITSM & DEX** : piloter ou contribuer à la mise en place et à l'évolution des plateformes **ESM/ITSM** (ServiceNow, EasyVista, Ivanti, Freshworks, Matrix42...) et/ou **DEX** (Nextthink, Lakeside SysTrack, Riverbed Aternity, 1E Tachyon, INTERACT...) et intégrer des solutions de mesure et d'amélioration de l'expérience digitale des collaborateurs.
- **Audit & benchmark** : réaliser des analyses de maturité, études de marché, benchmarks et diagnostics DEX pour orienter les décisions stratégiques.
- **Conduite du changement & adoption** : déployer des démarches d'adoption centrées utilisateur (personas, parcours digitaux, communautés d'ambassadeurs, KPI d'usage et de satisfaction).

DÉVELOPPEMENT DE LA VALEUR

- **Consultant Senior** : intervenir en autonomie sur des projets stratégiques, produire des livrables de référence (audit, roadmap, benchmarks) et être force de proposition auprès des clients.
- **Manager** : diriger des missions complexes, encadrer les consultants, contribuer au développement commercial (prospection, avant-ventes, propositions, soutenances) et renforcer la visibilité de la practice (articles, conférences, benchmarks).

COLLABORATION INTERNE

- Collaborer étroitement avec la product team sourcing support et innovation / usage IA
- Travailler en synergie avec les autres practices (Data & IA, Architecture, CIO Office, Digital Client).

- Contribuer à développer les assets internes autour de la Transformation **ESM/ITSM & DEX**.
- Contribuer ou piloter des propositions commerciales
- Participer à la montée en compétence des consultants (mentoring, coaching, partage de pratiques).
-

Qualifications

PROFIL RECHERCHÉ
EXPÉRIENCE

- **Pour le grade Consultant Senior** : minimum 5 ans d'expérience en conseil ou projets **ESM/ITSM** (avec dimension DEX appréciée).

COMPÉTENCES CLÉS

- Maîtrise d'un ou plusieurs outils **ESM/ITSM/ITOM/ITAM** (ServiceNow, EasyVista, Ivanti, Freshworks, Matrix42, Jira SM).
- Connaissance ou expérience des solutions **DEX** (analytics, sondages collaborateurs, monitoring d'expérience digitale).
- Certification ITIL foundation, autres certifications ITIL
- Certifications plateformes **ESM/ITSM** appréciées.
- Capacité à cadrer, piloter et/ou contribuer à des projets de transformation complexes, centrés sur la valeur pour les collaborateurs.
- Excellentes compétences rédactionnelles (audit, benchmark, cahier des charges, propositions).
- Aisance relationnelle et capacité à dialoguer avec les directions IT, métiers et RH.
- Anglais professionnel courant.

FORMATION

- Vous êtes titulaire d'une formation Bac+5 en école d'ingénieur et/ou école de commerce ou université, avec spécialisation en SI, transformation digitale ou innovation.
-

QUALITÉS PERSONNELLES

- Curiosité intellectuelle et sens de l'innovation.
- Esprit d'équipe et capacité à fédérer.
- Orientation résultats, pragmatisme et autonomie.
- Leadership, capacité d'analyse et de synthèse.
- Sens du service et goût pour l'expérience utilisateur.
-

CE QUE NOUS OFFRONS

- Un cabinet humain, agile et en forte croissance, reconnu pour son expertise et son impact.
- Des projets stratégiques auprès de grands comptes et ETI.
- La possibilité d'évoluer rapidement vers des rôles à responsabilité et de contribuer au développement de la practice.
- Un environnement entrepreneurial, collaboratif et stimulant.
- Une rémunération attracti