



<https://latribunelibre.com/emploi/head-of-servicenow-delivery-center-f-h>

Head of ServiceNow delivery center F/H

Description

Vous souhaitez travailler sur des technologies de pointe et révéler votre talent ? Apprendre, partager et progresser, tout en donnant du sens à votre travail ? Rejoignez nos équipes passionnées par les Technologies et la DATA. Si vous aimez relever des défis technologiques et repousser les frontières du possible en transformation digitale, rejoignez l'aventure Manutan ! Groupe familial français et acteur majeur européen BtoB depuis près de 60 ans, Manutan accompagne entreprises, collectivités et artisans avec une offre alliant solutions e-commerce et services personnalisés pour une performance durable. Missions et Responsabilités : Avec 25 filiales dans 17 pays d'Europe, Manutan compte plus de 2 500 collaborateurs et a réalisé un chiffre d'affaires de 946 millions d'euros en 2022/23. En 2024, 15 de nos filiales sont certifiées Great Place to Work. Au sein du BT Office, le Head of ServiceNow Delivery Center a pour principales missions :

- Gérer la gouvernance et la roadmap produit de la plateforme ServiceNow en collaboration avec les process owners.
- Promouvoir et anticiper les besoins des différents stakeholders (BT, Local IT, fonctions métiers) en leur proposant des solutions adaptées.
- Assurer la veille technologique et promouvoir de nouveaux usages.
- Gérer les relations avec l'éditeur ServiceNow et les aspects budgétaires de la plateforme.
- Garantir la bonne gestion du modèle de coûts actuel et futur.
- Piloter une équipe de 4 personnes (Product/platform owner, 2 développeurs, 1 process owner ITSM & ITOM).
- Veiller à l'utilisation optimale des modules de la plateforme (ITSM, ITOM, HR Case Management, SPM-PPM, Knowledge Management) selon les best practices.
- Maximiser la valeur des produits ServiceNow (ITSM, ITOM, HRSD) en démontrant leurs bénéfices auprès des business partners.
- Représenter la voix des clients (Local IT, BT IT, BT Data, autres métiers) dans la gouvernance de la plateforme.
- Assurer l'amélioration continue des process supportés, avec un suivi des KPIs, SLA/SLM, performance du support et expérience utilisateur.
- Porter les enjeux ServiceNow (ITSM, ITOM, Sécurité) en comité de pilotage.

Qualifications

De formation supérieure spécialisée dans IT, vous avez plus de 10 années d'expérience dans un poste similaire, idéalement dans le secteur du e-commerce. On vous reconnaît pour vos capacités d'apprentissage et de montée en compétences ainsi que pour votre curiosité via une veille technologique régulière. Vous êtes autonome et engagé avec une réelle orientation résultats. Vous faites preuve d'un excellent sens de la communication et de fortes capacités à collaborer de manière transverse (intra Groupe, Local IT et métiers). Votre rigueur,

Organisme employeur

Manutan

Type de poste

Temps plein

Secteur

COMMERCE DE GROS
(COMMERCE
INTERENTREPRISES) DE
FOURNITURES ET
ÉQUIPEMENTS DIVERS POUR LE
COMMERCE ET LES SERVICES

Lieu du poste

95277, GONESSE, GONESSE,
France

Date de publication

24 octobre 2024 à 11:02

Valide jusqu'au

23.11.2024

vos sens de l'organisation et vos appétences à l'anticipation seront les clés de votre succès dans ce nouveau challenge. Langue(s) :

- Anglais courant indispensable pour ce poste – échanges quotidiens écrits et oraux

Pourquoi nous rejoindre :

- Télétravail : Jusqu'à 3 jours/semaine
- Rémunération : Prime annuelle, Bonus pour tous, Participation et Intéressement
- Jours de repos : 15 RTT, congés d'ancienneté
- Avantages : Centre sportif (50€/an), restaurant (repas à 3,60€), conciergerie, crèche
- Accessibilité : Navette Gare du Bourget (RER B) > Manutan en 15 min. Dispositif de covoiturage
- Mutuelle avantageuse : 25,12€ pour un salarié seul ou avec enfant
- Bien-être au travail : Certifié « Great Place To Work » depuis 8 ans et labellisé « Happy Trainees » depuis 4 ans

Localisation : DREDA – Centre Européen Manutan – ZAC du Parc des Tulipes – Avenue du 21e Siècle – 95500 Gonesse En transport :

- Bus 152 – Arrêt ZAC de Tulipes Nord (Terminus)
- Bus 23 – Arrêt ZAC de Tulipes Nord
- Une navette gratuite est disponible, reliant la gare du Bourget (RER B) à Manutan en seulement 15min

Pour découvrir Manutan, consultez notre site : <https://www.manutan.com/fr/nous-rejoindre/votre-defi> . l'ensemble de nos postes sont ouverts aux personnes en situation de handicap.