



<https://latribunelibre.com/emploi/service-delivery-manager-f-h-27>

## Service Delivery Manager F/H

### Description

En tant que Global Service Manager, vous aurez les responsabilités suivantes :

- Piloter et structurer les **processus ITSM globaux** (Incident, Change, Problem, Service Catalog, Knowledge...).
- Garantir la gouvernance, l'harmonisation et l'amélioration continue des pratiques ITSM.
- Accompagner l'adoption culturelle des standards de service management auprès des équipes.
- Définir, suivre et améliorer les KPIs, la qualité du reporting et l'analyse de la performance.
- Influencer les équipes de leadership et assurer l'alignement entre les différentes squads et tours techniques.
- Concevoir et faire évoluer les processus ITIL4 à l'échelle globale.
- Standardiser les workflows et renforcer la cohérence d'exécution entre équipes.
- Exploiter les données pour produire des analyses et recommandations actionnables.
- Piloter les outils ITSM, principalement ServiceNow, en lien avec les équipes concernées.
- Développer et maintenir des reportings et tableaux de bord (Power BI).
- Travailler en transverse avec l'ensemble des équipes produit et techniques, dans un contexte international.

Poste orienté **processus et gouvernance**, sans management direct d'équipes.

La rémunération et les avantages sur ce poste sont :

- Un bonus de 15 % en complément du salaire fixe ;
- Contrat à durée indéterminée offrant stabilité et opportunités d'évolution ;
- Possibilité de travailler dans un secteur dynamique tel que le FMCG.

Rejoignez notre client et mettez à profit vos compétences en technologie en tant que Global Service Manager. N'hésitez pas à postuler pour ce poste basé à proximité de votre localisation actuelle.

### Qualifications

Le profil recherché pour ce poste est le suivant :

- Expérience confirmée en Service Delivery Management / ITSM.
- Excellente maîtrise des processus ITIL4 et de leur mise en œuvre.
- Très bonne connaissance de ServiceNow (design de processus, gouvernance).
- Forte capacité d'analyse, de pilotage par les KPIs et de reporting.
- Capacité à influencer sans autorité hiérarchique et à conduire le changement.

### Organisme employeur

MICHAEL PAGE INTERNATIONAL  
FRANCE

### Type de poste

Temps plein

### Secteur

FABRICATION DE PRODUITS DE CONSUMMATION COURANTE EN MATIÈRES PLASTIQUES

### Lieu du poste

75108, PARIS 08, PARIS, France

### Salaire de base

70000 € - **Salaire de base**  
80000 €

### Date de publication

20 décembre 2025 à 08:03

### Valide jusqu'au

19.01.2026

- Anglais courant obligatoire.

#### Atouts complémentaires

- Maîtrise de Power BI.
- Sensibilité aux méthodes Agile.
- Connaissances de base en cybersécurité.