



<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
CONSOMMATION 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.