



<https://latribunelibre.com/emploi/service-delivery-manager-iam-f-h-2>

Service Delivery Manager IAM F/H

Description

NEXTON recrute un **Service Delivery Manager H/F**, en **CDI**, à **Paris** !

Ton futur environnement de travail :

Pour l'un de nos clients du Retail, tu intègres la direction des centres de services. Tu rejoins une équipe composée de 15 collaborateurs (Interne/Externe). Cette équipe est en charge de l'administration, du RUN et de l'évolution des solutions d'authentification, d'autorisation et de gestion des identités pour l'ensemble des utilisateurs et applications du groupe.

Tes missions :

Support & Incidents :

- Assurer le suivi et la résolution des incidents et problèmes IAM.
- Piloter le traitement des tickets RUN en lien avec les équipes internes et externes.
- Communiquer de façon proactive auprès des parties prenantes (état d'avancement, délais, impacts).

Pilotage Run :

- Mettre en place et suivre les KPI / OKR de support IAM (SLA, temps de résolution, disponibilité, tendance des tickets).
- Garantir la conformité et la maintenabilité des solutions IAM en production.
- Superviser les activités de RUN et coordonner les escalades.

Transition Build → Run

- Piloter les transferts d'activités Build vers Run.
- Vérifier la complétude des livrables avant toute mise en production (documentation, procédures, supervision).
- S'assurer que chaque modification intègre un plan de maintenabilité et de support.

Processus & Gouvernance :

- Définir et maintenir les processus opérationnels pour assurer la qualité du RUN IAM.
- Contribuer aux audits, contrôles et reportings.
- Mettre en place et maintenir une documentation claire et accessible (procédures, FAQ, consignes).

Amélioration continue & Veille :

- Proposer des optimisations de process et de gestion des incidents.
- Participer aux chantiers transverses au sein du CDS GAIA.

Compétences techniques :

- IAM / IGA : SailPoint (IIQ) – Obligatoire.
- AM / Authentification : connaissance des solutions SSO et fédération (ForgeRock, Keycloak, Entra ID, LDAP).

Organisme employeur
NEXTON

Type de poste
Temps plein

Secteur
CONSEIL EN SYSTÈMES ET
LOGICIELS INFORMATIQUES

Lieu du poste
75102, PARIS 02, PARIS, France

Date de publication
2 octobre 2025 à 19:06

Valide jusqu'au
01.11.2025

- Sécurité & conformité : notions sur PKI, bastion, certificats, RGPD, NIS2.
- Outils ITSM (ticketing, suivi d'incidents).
- Méthodologie agile : connaissance des pratiques agiles est un plus.
- Anglais professionnel.

Qualifications

Tu présentes au moins 5 années d'expérience sur des fonctions de gestion de services / pilotage RUN dans un contexte IAM.

Tu présentes de solides compétences en communication et de coordination transverse.

Tu as un sens du service client, capacité d'analyse et de résolution de problèmes.

Tu sais persuader et fédérer autour d'un objectif. Tu inspires les autres par ton leadership.

Tu as une capacité à gérer les priorités.

Connecté(e) au monde de la Tech, tu as une bonne compréhension des problématiques techniques.