



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

## Service Delivery Manager – /X F/H

### Description

#### Description

Au sein d'une équipe à taille humaine, votre rôle sera de gérer les comptes clients stratégiques nécessitant un pilotage avancé des ressources et des indicateurs.

#### Missions

- Appréhender, cartographier et formaliser dans leur globalité les Systèmes d'Information client pour acquérir une capacité de conseil et de préconisations et exercer un devoir d'alerte
- Piloter le RUN/MCO, gérer les escalades et incidents en priorisant les sujets
- Assurer le pilotage fonctionnel des ressources prévues au contrat
- Evaluer, garantir et optimiser la rentabilité des contrats
- Piloter les cellules de crise et d'investigation en mobilisant les équipes techniques internes et en assurant la communication en temps réel avec le client dans un objectif de résultat et de respect des engagements contractuels
- Etablir la PAQ, le PAS et les tableaux de bord associés et suivre les évolutions
- Piloter la qualité de service et des prestations réalisées
- Présenter les indicateurs d'exploitation/MCO et rédiger les documents de synthèse structurants (ex : Matrice des risques)
- Assurer la gestion et l'organisation des points d'avancement avec le client et animer les comités de projet pour apporter la vision contexte client/périmètre
- Assurer la coordination et le pilotage des intervenants externes dans le cadre du RUN (Partenaires, sous-traitants, filiales du Groupe)

#### Package

- 45/50K€ brut/an selon expérience + variable 4K€
- Véhicule de fonction, télémétrie et carte carburant
- Prime d'intéressement
- Tickets restaurant
- Chèques vacances
- Carte-cadeau Noël des enfants
- Mutuelle/ prévoyance
- Hello CSE (réductions tarifaires)
- Possibilité d'acquisition de jours bonus (10 par an) selon l'organisation du temps de travail

#### Les plus

- Une entreprise en croissance avec de fortes valeurs
- Le positionnement « premium » et la philosophie orientée service
- Le cadre de travail convivial (salle de sport, locaux modernes)
- Le faible turnover
- La possibilité de télétravail un jour par semaine

#### L'avis de notre expert Emmanuel BARATIN

« Vous découvrirez une équipe soudée et bienveillante avec de beaux projets liés à la croissance du groupe »

### Organisme employeur

EFFEKTIV

### Type de poste

Temps plein

### Secteur

CONSEIL POUR LES AFFAIRES  
ET AUTRES CONSEILS DE  
GESTION

### Lieu du poste

69388, LYON 08, LYON, France

### Salaire de base

45000 € - Salaire de base  
50000 €

### Date de publication

1 octobre 2024 à 21:02

### Valide jusqu'au

31.10.2024

## **Qualifications**

Vous justifiez d'une expérience significative sur un poste similaire ou dans un métier des infrastructures informatiques, dans l'idéal au sein d'une ESN ou d'une société d'infogérance.

Au-delà de votre légitimité technique, vous possédez également une expérience dans le management d'équipes Infra.

Vous avez le sens du service et un excellent relationnel. Enfin, vous êtes reconnu pour votre sens de l'écoute, votre pédagogie et votre capacité d'adaptation.

## **Compétences :**

- Maîtrise des pratiques ITIL
- Gouvernance SI
- AMO projets
- Aptitude à gérer les conflits.
- Capacité à prendre du recul et de la hauteur sur les sujets
- Sens de la planification, de l'organisation et du contrôle