



OFFRE D'EMPLOI

SERVICE DELIVERY MANAGER

Contexte

Partitio est opérateur global dans la gestion de l'information et des processus. Notre métier s'articule autour de trois domaines: l'infrastructure systèmes et réseaux, les démarches QSE et l'intégration d'ECM.

Rôle

Vous intégrez la communauté de compétences PARTITIO dans le cadre d'une mission confiée par l'un de nos clients, prestataire européen de **services informatiques**.

Missions

Rattaché à un Service Manager sur un contrat d'infogérance, nous recherchons un Service Delivery Manager qui aura pour mission de garantir le respect des SLA et la rentabilité du contrat client.

A ce titre, le Service Delivery Manager est chargé du suivi de l'activité au quotidien et de la production d'indicateurs et de tableaux de bord. Il est également en charge de l'encadrement de l'équipe composée d'une vingtaine de techniciens Helpdesk.

Responsabilités principales :

- Garantir le respect des niveaux de service définis (SLA) et être force de proposition sur les actions nécessaires pour les atteindre
- Veiller au respect du périmètre opérationnel
- Manager les équipes dédiées (gestion de planning, recrutement en collaboration avec les RH, évolution de carrière...) et coordonner les prestataires
- Assurer la gestion de la relation client
- Mettre en place des tableaux de reporting internes et externes
- Participer aux réunions clients / comités de pilotage
- Mettre en place et mettre à jour les procédures de travail

Compétences et qualités personnelles requises

De formation Bac+2 à Bac+4, vous possédez une expérience de 3 ans minimum dans la gestion d'un contrat de service et en management de ressources (techniciens helpdesk ou de proximité).

Bonne maîtrise de la gestion d'un contrat de services

Vous possédez des qualités rédactionnelles et êtes à l'aise lors de présentations orales.

Maîtrise de l'anglais

Certifications souhaitées : ITIL

Qualité requises

- Forte orientation résultats et satisfaction clients
- Bon relationnel
- Force de proposition, d'initiative
- Capacité d'organisation
- Capacité de négociation

Lieu de la mission 31 – Toulouse et son agglomération

Type de contrat CDI à temps plein

Rémunération : Selon profil

Démarrage : Décembre

Pour répondre à cette offre, merci d'envoyer votre cv à :

recrutement@partitio.com ou nous contacter au 05.34.60.42.85