

Je recherche pour mon client, grand acteur international qui commercialise un logiciel spécialisé pour une utilisation dans la gestion des ressources humaines, un-candidat (h/f/n) avec au minimum 4 ans d'expérience et avec un savoir-faire confirmé dans un poste en relation avec le client (chefferie de projet, support, avant-vente) en tant que

Service Delivery Manager (h/f/n).

Le poste est basé à Orsay (Île de France), en CDI à temps plein.

Il s'agira d'être le référent opérationnel et technique du client. Vous assurerez la bonne qualité du service du run des solutions vendues et aurez pour mission le développement et le maintien de la satisfaction des clients au meilleur niveau.

Description

Cette mission de Service Delivery Manager consiste à être l'interlocuteur privilégié du client, voire le SPOC, et ce rôle consiste à réaliser les tâches suivantes :

- Lors de la phase de déploiement, il construit une relation client forte en biseau avec le chef de projet. Il acte avec le client la bonne réception du projet vendu afin d'officialiser la bascule en mode run. Il diffuse à cette occasion une photographie précise de la configuration déployée.
- Il maintient une écoute permanente des besoins clients afin de transmettre le relais au commerce. Il peut suivre des projets simples et accompagne le client dans ses nouveaux besoins avec l'appui éventuel de l'équipe avant-vente ou du projet en fonction de la complexité du besoin
- Lors de la phase de run, il assure le suivi des requêtes opérationnelles client. Il suit le bon traitement par les équipes support de l'ensemble des demandes de services et des remontés d'incidents. Il produit et contrôle les KPIs afin d'assurer le suivi de la convention de service et des engagements de la société.
- Lors des périodes crises, il assure la bonne gestion de la communication en lien direct avec l'Incident Manager. Il diffuse les RCAs dans les délais et pilote les réponses officielles en défendant les intérêts de la société. Il lance les actions nécessaires à la réassurance client.

Et, en tant qu'ambassadeur interne du compte :

- Il partage très régulièrement avec le responsable commercial et le management la température de ses comptes
- Il suit la bonne remontée, le traitement au bon niveau et dans les délais des problématiques clients par le Support, le Projet, les équipes production et la R&D

Compétences recherchées

Vous êtes un/e Ingénieur/e de formation avec au minimum 4 ans d'expérience et avec un savoir-faire confirmé dans un poste en relation avec le client (chefferie de projet, support, avant-vente).

Vous savez parler Anglais (au minimum à un niveau technique).

Vous disposez des qualités suivantes :

- Curiosité
- Forte orientation client
- Ecoute, Communication et très bon relationnel
- Rigueur & polyvalence
- Anticipation, autonomie et dynamisme

Merci d'adresser votre candidature sous référence **FF NF Chef Delivery** de préférence par email à :

IMS International Management Services SAS
Madame Nathalie Faivre

Paris
18, rue de la Barre
F-95880 Enghien-les-Bains

France (+33) 771 85 09 74 / Deutschland (+49) 1523 2050396
nf@ims-mgt.com
www.ims-mgt.com

Freiburg
Jakob-Saur-Strasse 9
D-79199 Kirchzarten

DISCLAIMER

This profile has been prepared on the basis of information collected from the company herein described. IMS declines all responsibility and make no commitment as to the exactitude and exhaustive nature of the information. Anyone who receives this document recognizes that IMS and the company herein described cannot be held responsible for any inaccuracy or omission, which might be revealed.