

Notre client commercialise un logiciel spécialisé pour une utilisation dans la gestion des ressources humaines. Dans le cadre de sa croissance, nous recherchons pour lui un/e

Chef de Projets Delivery (h/f/n)
bilingue allemand

pour les thèmes suivants :

- pilotage des contrats de services dont il a la responsabilité.
- définition des indicateurs et veille des garanties auprès du client les niveaux de services contractualisés

Le poste est basé à Orsay (91). Une activité en home office depuis une grande ville allemande ou une ville du Grand Est français est envisageable, mais déplacements réguliers sur Orsay à prévoir.

Mission 1

- Assister les commerciaux dans les phases d'avant-vente et de cadrage des besoins,
- S'assurer de la faisabilité du projet avec la R&D et la Direction Commerciale,
- S'assurer le cas échéant de la bonne application des procédures d'escalade.

Mission 2 (delivery clients, activité principale)

- Avec les informations de la R&D, s'assurer de la définition des jalons du projet et de sa planification avec le client,
- Coordonner le déploiement de la solution vendue aux clients, le bon démarrage des projets et la montée en charge de l'utilisation des services vendus,
- Assurer le suivi des budgets des projets,
- Pilote et contrôle la qualité des livraisons dans le respect du périmètre et des délais convenus,
- Préparer et piloter les comités d'avancement et les comités de pilotage clients,
- Etre l'interface principale avec le client et les équipes vente / avant-vente,
- Etre l'interface principale avec la R&D,
- Etre force de proposition auprès de l'équipe produit pour l'amélioration continue des services délivrés,
- S'assurer du bon passage du mode projet au mode support

Mission 3

- Réaliser du support de niveau 2,
- Analyser la qualité des services rendus aux utilisateurs,
- S'assurer de la mise en place de procédures et de plans d'optimisation,
- Mettre en place les outils de pilotage et de reporting,
- Veiller à la mise en place et une bonne utilisation des bases de connaissances,
- Aider à identifier et analyser des incidents/dysfonctionnements décrits par les clients,
- S'assurer de la collecte et des remontées des points d'améliorations observés en interne ou exprimés par les clients,
- Être force de proposition auprès de l'équipe produit pour l'amélioration continue des services délivrés.

Si vous disposez d'une expérience de déploiement de logiciel et en tant que responsable de projets, nous serons ravis de recevoir votre candidature sous la référence **NF FF CPD** 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) 152 2673 6302
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.