



*Fondé en 1985, Groupe Infodis évolue sur le marché des hautes technologies au travers de deux filiales : Infodis IT et Visualdis. Agile et solide financièrement, fondé il y a plus de trente ans par son actuel Président, le Groupe est piloté par des dirigeants opérationnels, actionnaires clés de la société, impliqués au quotidien, proches de leurs clients et collaborateurs.*

Dans le cadre du Développement de notre activité nous recherchons :

## **Un(e) Service Delivery Manager**

(Réf : GI-IT-DSU-213)

### **Missions**

---

Intégré(e) à un ou plusieurs contextes le Service Delivery Manager pilote les contrats dont il a la responsabilité, définit les indicateurs et veille à garantir auprès de son ou ses clients les niveaux de service contractualisés :

- Manage les Delivery Manager en charge des comptes qui lui sont confiés
- Gère les litiges et apporte les solutions nécessaires
- Est garant la performance et l'évolution des équipes
- Anime et informe ses équipes sur la vie de l'entreprise
- Est force de proposition sur l'évolution des hommes, des structures, des métiers et des offres
- Réalise les EA de ses managés
- Supervise et établit le plan de formations et certifications de ses équipes
- Définit le contenu et les modalités de mise en œuvre de services à travers les descriptifs des SLA
- Veille à la prise en compte des événements pouvant impacter le contrat de services tout au long de son cycle de vie
- Participe à l'élaboration de la liasse contractuelle (PAQ, PQS, Plan de progrès etc...)
- Est responsable de l'élaboration des plans de progrès et leurs applications
- Réalise le reporting client au contact des Delivery Manager
- Vérifie la conformité des habilitations et aptitudes des équipes
- Fait respecter et est garant de l'application de toutes les règles d'hygiène et de prévention sécurité
- Analyse et propose des actions correctives concernant les situations à risques
- Produit les reporting à destination des clients
- Pilote les phases de transition entrantes et sortantes
- Prépare et anime les comités de pilotage
- Est garant du respect des indicateurs contractuels sur les infogérances qui lui sont confiées
- Gère la facturation des comptes qui lui sont confiés
- Met en place les actions visant à l'amélioration de la rentabilité
- Veille au respect des charges prévues sur les contrats forfaitisés
- Consolide les plannings de ses comptes avec ses Delivery Manager



- Gère les imprévus sur les comptes qui lui sont confiés (absences, maladie, sollicitations clients urgentes)
- Détecte les opportunités d'élargissement de périmètre sur les infogérances
- Garantit l'adéquation et la mise à disposition des ressources pour assurer l'activité
- Participe au choix des solutions techniques

## Profil

---

- De formation Bac +5 ou équivalent
- Maîtrise de l'environnement Windows, maîtrise avancée d'Excel et des outils bureautique
- Recommande et accompagne les clients dans le déploiement des processus de gestion des services informatiques, et fait des préconisations sur son domaine d'activité
- Certifié ITIL
- Permis B

## Poste

---

Poste en CDI à pourvoir sur Paris (75) et Roissy (95)

Envoyez-nous votre candidature par mail (CV et lettre de motivation) à : [recrutement.dt@infodis.com](mailto:recrutement.dt@infodis.com).

