



Créée en 1985, Groupe Infodis ([www.infodis.com](http://www.infodis.com)) est classée au « Top 100 » des PME les + performantes (CA 38 M€ en 2016 et 400 collaborateurs). Groupe Infodis évolue avec dynamisme sur le marché des technologies de l'information, au travers de 2 filiales : Infodis IT et Visualdis sur 3 pôles d'activité : Division des Services Opérationnels, Division Expertise et Intégration, et un pôle de Solutions de Vidéo sur IP.

INFODIS IT recrute en CDI :

## **Delivery Manager (H/F)** **(Réf : 12-06-18-DSO)**

### **Missions**

Rattaché au Service Delivery Manager du compte, le Delivery Manager assure le pilotage de l'activité dans le cadre des engagements contractuels pour délivrer au client les prestations définies au contrat de service. Il a sous sa responsabilité hiérarchique, un superviseur helpdesk, un coordinateur d'activité et l'équipe de technicien Infodis IT sur le site client.

Il aura pour mission :

- 📌 Organiser et manager l'équipe de proximité et celle du Support Desk (>= 10 techniciens)
- 📌 Préparer et animer les comités de pilotage
- 📌 Procéder à la planification des effectifs et des remplacements, gérer les congés et les absences,
- 📌 Gérer la polyvalence des intervenants des équipes et promouvoir leur montée en compétence
- 📌 Valider la documentation des procédures, être garant de leur conformité, homogénéiser les pratiques
- 📌 Gérer les priorités et l'urgence, suivre l'activité et les dossiers résiduels (backlog)
- 📌 Appliquer une surveillance particulière pour les sollicitations VIP ou à fort impact business
- 📌 Superviser les demandes et incidents adressés par les utilisateurs au Service Desk
- 📌 Superviser les interventions de support et d'assistance transférées aux équipes d'interventions sur site
- 📌 Gérer le processus d'escalade par recours aux second et troisième Support, ainsi qu'aux fournisseurs tiers externes éventuels
- 📌 Affecter les interventions complexes aux techniciens spécialistes, identifier les problèmes et anomalies
- 📌 Gérer les demandes d'installation, d'évolution d'équipement, de déménagements, de projets spéciaux
- 📌 Vérifier la conformité du parc informatique conjointement avec le gestionnaire de parc.



## Compétences et technique :

- Management des Services IT et Pilotage d'activité de support bureautique, système et mobilité
- Management d'équipe
- Connaissances Windows 7 et 8, et Excel fonctions avancées, outils bureautiques
- Maitrise des workflows de l'outillage ITSM (EasyVista) serait un plus
- Une certification ITIL est impérative
- Excellente expression écrite et orale, qualités humaines et relationnelles
- Expérience 3 ans (minimum) dans la fonction

## Poste

Poste cadre en CDI basé sur Paris et Ile de France

Merci de nous adresser votre candidature (CV et lettre de motivation) à : [recrutement@infodis.com](mailto:recrutement@infodis.com).

