

FICHE DE POSTE : Service Delivery Manager

IDENTIFICATION DU POSTE

Intitulé du poste	Service Delivery Manager
Nature du poste	CDI
Salaire	Salaire selon expérience
Lieu	Cergy
Date de début	ASAP
Employeur	RMS

PRÉSENTATION DU SERVICE D'AFFECTATION

Mission principale du service	Spécialiste des services d'infogérance en entreprise, les équipes RMS interviennent pour délivrer une gamme de service à valeur ajoutée auprès des clients de ses donneurs d'ordre.
Positionnement du poste	Rattaché au Centre opérationnel à Cergy

MISSIONS ET ACTIVITÉS DU POSTE

Mission principale, raison d'être ou finalité du poste	Le Responsable d'exploitation pilote le ou les contrats de services dont il a la responsabilité. Il anime les équipes de support technique et d'assistance client. Il veille à la qualité de service apportée aux utilisateurs selon ce qui a été contractualisé avec le client. Il est le garant du niveau de service contractualisé avec le client.
Missions et activités du poste	<ul style="list-style-type: none"> • Gestion des équipes <ul style="list-style-type: none"> ○ Planning ○ Recrutement • Gestion du contrat <ul style="list-style-type: none"> ○ P&L ○ SLA & KPI • Gestion de l'amélioration continu <ul style="list-style-type: none"> ○ Processus ○ Qualité de service • Gestion des clients et des partenaires <ul style="list-style-type: none"> ○ Animations et participations aux réunions de suivi ○ Partage des rapports d'activité
Conditions de travail	<p>Temps de travail hebdomadaire : 35 heures</p> <p>Horaires : 9H – 17H</p> <p>Lieu de travail : Ile-de-France</p>

COMPETENCES REQUISES SUR LE POSTE

1.1.1. Profil du poste	<p>Les « savoir-faire » :</p> <ul style="list-style-type: none">• Maitrise de l'outil bureautique• Leadership• Maitrise de l'anglais• Gestion de projet• Communication orale et écrite <p>Les « savoir-être » :</p> <ul style="list-style-type: none">• Travail en équipe• Ponctualité• Proactif et autonome• Sens de l'observation• Esprit d'équipe et d'entreprise
------------------------	--