

Win recrute un(e)

Service Delivery Manager

A PROPOS DE WIN:

Depuis près de 20 ans, Win (Groupe Nethys) est le partenaire TIC privilégié des professionnels à la recherche d'un accompagnement et de conseils sur-mesure.

Opérateur de son propre réseau, de son Data Center, et intégrateur de services TIC, Win propose ses solutions aux entreprises, au secteur public et au secteur des soins de santé, en développant les technologies les mieux adaptées à leurs activités (Réseaux et Internet, Communication et Mobilité, Sécurité, Cloud).

Win se positionne aujourd'hui sur le marché professionnel, comme l'un des rares opérateurs-intégrateurs capable de fournir une offre globale, couvrant l'ensemble des besoins des professionnels.

Afin d'implémenter sa stratégie de verticalisation, de renforcer son positionnement de référent, et dans un contexte de croissance, Win est actuellement à la recherche active d'un(e) Service Delivery Manager qui renforcera son équipe Delivery.

FONCTION : Service Delivery Manager
DEPARTEMENT : Delivery
REPORTING : Customer Care Director

TYPE CONTRAT : Contrat à durée indéterminée
START DATE : Immédiatement

RAISON D'ETRE DE LA FONCTION :

- Participe à l'évolution et à l'amélioration continue du Service Management chez Win en collaboration avec l'équipe.
- Coordonne et contrôle, inter-département, tous les aspects relatifs au Service Management.
- Assure la fonction de Service Delivery Manager pour des clients dédiés dans un cadre contractuel bien déterminé.
- Est l'ambassadeur, au sein de Win, des clients concernés ; devient leur point de contact principal (y inclus en cas d'escalation).
- Analyse les KPI's délivrés par les différentes parties afin de pouvoir corrélér/challenger les plaintes et/ou satisfactions clients et de ce fait mettre en place les contre-mesures adéquates s'il y a lieu ; dans un esprit d'amélioration continue.
- Participe à l'élaboration des contrats vers les différents fournisseurs et veille aussi à ce qu'ils soient respectés ; est le SPOC de ceux-ci.
- Négocie les reconductions des contrats fournisseurs et minimise les coûts ; revoit annuellement ou à terme les clauses du contrat, les amende si besoin.
- Réunions d'alignement et de collaboration récurrentes avec les fournisseurs internes ou externes (éventuellement de crise, afin d'éviter les PV de carence).

ACTIVITES :

- **Assurer au quotidien la supervision du respect de nos engagements contractuels en termes de niveaux de service et ce de manière générale envers tous les clients dédiés :**
 - Collabore étroitement avec le Customer Care Director et le Quality Director afin de veiller à ce que les processus opérationnels en place (Provisioning et Repair) respectent les niveaux de service contractuels.
 - Produit et fournit des rapports réguliers sur le niveau de service à transmettre aux utilisateurs et au Management, et aussi vers les clients.
 - Analyse les niveaux de services atteints et réalise des comparaisons avec les SLA's contractuels en corrélant les kpi's.
 - Met en phase les KPI's internes
 - Initie toute action nécessaire pour améliorer ou maintenir les niveaux de service contractuels, propose/met et informe sur les contre-mesures en place.
 - Suit en interne et en externe les plans d'actions établis avec les clients lors des comités de services.
 - Prépare et réalise des audits réguliers afin de mesurer le bon respect des SLA's ensemble avec les collaborateurs concernés, négocie et valide toute adaptation nécessaire.
 - Evalue, propose des mise-à-jour sur les engagements contractuels en fonction du service délivré.

- **Assurer au quotidien le suivi opérationnel « Service Delivery Management » et l'élaboration du reporting tels que définis contractuellement avec les clients ayant souscrit au Service Management de Win:**
 - Communication personnalisée lors de maintenance préventive ou lors d'intervention de maintenance.
 - Supervision des tickets gérés au niveau du Service Desk et du provisioning des projets en collaboration avec les Project Managers.
 - Suivi mensuel des SLA's.
 - Validation du reporting Incident Management.
 - Validation de la facturation de toute indemnité sous couvert du contrat.
 - Suivi du respect des SLA et OLA/UC (Client/Fournisseurs) et des actions correctives d'amélioration continue.
 - Elaboration et mise à jour des procédures / processus propres à chaque Client dédié en adéquation avec le SMQ en place dans l'entreprise.
 - Evalue l'impact opérationnel et financier du Change Management (processus d'itération / améliorations) et du Problem Management.

- **Participer à la gestion quotidienne du Service Management au sein de l'entreprise:**
 - Définit le catalogue de Services ensemble avec le Marketing et les départements opérationnels.
 - Négocie et valide le contenu et les niveaux de service élaborant chaque Service Level Requirement.
 - Négocie et formule les « Operational Level Agreements (OLA) » avec les départements opérationnels internes.
 - Négocie et formule les contrats de sous-traitance (UC) avec les fournisseurs-clé et maintient leur documentation.
 - Création et supervision du processus de gestion des niveaux de service.
 - Création d'un reporting permettant d'évaluer et de mesurer les performances des niveaux de service contractuels (KPI's à l'appui).

- Identifie les points d'amélioration à concrétiser en termes de Service Level Management et élabore un plan d'action avec les Managers concernés.
- Surveille en permanence son propre travail et les processus suivis afin d'accroître la productivité partout où cela est possible
- Veille à un compte-rendu hebdomadaire de l'activité « Service Delivery Management » en cours envers le Customer Care Director

CONNAISSANCES ET EXPERIENCES REQUISES

- Diplôme d'études supérieures
- 5 ans d'expérience minimum dans le domaine de la gestion de projets
- Très bonne connaissance du monde Telecom et/ou ICT.
- Certifié ITIL (de base mais un + si connaissance approfondie en Service et Financial Management).
- Très bonne connaissance orale et écrite du Français, bonne connaissance en anglais et le néerlandais est un plus.
- Dynamique, capable de s'investir dans la réalisation d'objectifs ambitieux
- Orientation résultats et satisfaction client
- Méthodique et bien organisé
- Capable de travailler de façon autonome, autodidacte
- Connaissance des packages informatiques nécessaires dans le cadre de la fonction (Outlook, Excel, Word, PowerPoint).
- Aptitude à gérer/résister au stress et au respect des échéances.
- Une certification en méthodologie de gestion de projet.
- Intérêt et suivi pour les nouvelles technologies
- « Company minded & committed »
- Team Worker.
- Expérience basique en « problem solving, management & crisis management ».
- Être capable de transformer les communications techniques vers des communications clients.

NOUS VOUS OFFRONS:

- Une ambiance dynamique et motivante dans une entreprise Wallonne en pleine expansion.
- Un réel coaching sur le terrain, un plan de progression et de nombreux outils à votre disposition.
- Un package salarial attractif

INTERESSE(E)?

N'hésitez pas à nous transmettre votre candidature que nous traiterons en toute confidentialité à l'adresse suivante :

jobs@staff.win.be



Votre partenaire TIC

Win S.A.
A l'attention de Walschap Coralie
Business Partner Manager HR
Rue du Fort d'Andoy 3
B-5100 Wierde

Ou via le site suivant : www.voo.be/fr/jobs/liste/

Ref: HR 10-01-2019

