



Service Delivery Manager - H/F

Réf : DCS/MGT/190612

Type de contrat : CDI

Lieu de travail : Boulogne (92)

Expérience : Minimum 5 ans

Salaire : 40 à 55k€

Accélérez votre carrière en plongeant dans le marché de la simulation automobile ! Véritable mega-trend, nous offrons à nos clients la possibilité de réduire les cycles de développement et d'imaginer les technologies de demain. Si vous faites preuve de pugnacité et que vous aimez fédérer des équipes autour d'un projet commun afin de satisfaire nos clients, notre poste de **Service Delivery Manager** est fait pour vous !

Les missions qui vous seront confiées

Sous la responsabilité du Responsable Service Clients et en collaboration avec les équipes supports, vous aurez pour mission de veiller au respect de nos engagements de service, des accords financiers, du foisonnement des offres ainsi que de la satisfaction globale client.

Dans un contexte international, vous aurez en charge les activités suivantes :

- Rédiger des contrats de service en accord avec les exigences de nos clients
- Suivre la mise en œuvre opérationnelle et stratégique des derniers, en veillant à ce que les processus ainsi que le niveau de service fournis aux clients soient respectés et conformes à l'accord contractuel (SLA, KPI.)
- Superviser la résolution des incidents, le traitement des changements ou demandes de services
- Réaliser des reportings et des comptes rendus relatifs aux projets, que ce soit pour le client ou des besoins internes
- Préparer et animer des réunions clients et/ou d'optimisation de la qualité de service et de production dans le cadre de la gouvernance des services
- Piloter le budget des projets dont vous avez la charge
- Comprendre, anticiper et influencer les demandes du client et s'assurer que tous les acteurs du delivery soient capables de répondre à la demande
- Gérer de façon proactive la relation quotidienne avec le client pour assurer un haut niveau de satisfaction

Profil recherché

Vous êtes diplômé(e) d'un Bac +5 avec une spécialisation en IT ou gestion de projets, et vous justifiez d'une expérience similaire de plus de 5 ans.

Vous avez une connaissance des processus ITIL et d'un outil de gestion d'incident de type BMC software ou Jira Service Desk. La certification ITIL est un plus.

Vous avez une bonne maîtrise de l'anglais : des déplacements en France et à l'étranger sont à prévoir.

Vos qualités relationnelles et votre sens de l'écoute vous permettront d'entretenir un bon contact client

Vous savez faire preuve de créativité et d'agilité en réponse aux exigences clients et contraintes internes.

Bon communicant, vous avez un goût prononcé pour le travail en équipe ce qui vous permet d'être un vrai leader.

Votre capacité à vous organiser, votre esprit de synthèse et de rédaction, ainsi que votre résistance au stress seront autant d'atouts pour ce poste.

Nous connaître

AVSimulation est une société de taille humaine en hyper-croissance (100% du CA en 2018) créée en 2017, détenue par OKTAL (division Simulation du Groupe SOGECLAIR - 1400 personnes, NYSE Euronext Paris) à hauteur de 65% du capital et par Renault à hauteur de 35%.

Nous développons et commercialisons des outils de simulation de conduite et de validation de systèmes d'aide à la conduite - allant du logiciel jusqu'aux simulateurs hautes performances - et offrons tous les services à forte valeur ajoutée associés : support et formation aux utilisateurs, maintenance, expertise, assistance technique, développement de contenu (scénarios, environnements routiers) et l'association de ces derniers sous la forme d'une offre complète de « Simulation-As-A-Service ».

Nos équipes jeunes et dynamiques ont à cœur de mettre nos clients au centre de notre organisation afin de répondre à leurs attentes dans les meilleurs délais. Grâce à sa capacité d'associer plus de 30 ans d'expérience dans la simulation et de ses connaissances du métier automobile, AVSimulation est un acteur unique du marché !

Si vous avez le gout du challenge et le sens du service alors transmettez-nous votre CV à contact.hr@avsimulation.fr sans oublier de mentionner la référence de l'offre !