

Responsable Service Delivery

Formation : Bac+2 à Bac+5 dans le domaine audiovisuel ou informatique

Expérience souhaitée : 5 ans

Rémunération : à définir selon le profil

Lieu : Gennevilliers

Merci de transmettre lettre de motivation et CV à : recrutement@videlio.com

DESCRIPTIF DU POSTE
<p>Entreprise de services numériques, VIDELIO met en place des solutions et services clés en main pour les entreprises dans des secteurs variés comme le corporate, le commerce de détail, l'hôtellerie, les médias, la sécurité et la défense et l'événementiel.</p> <p>Sa filiale VIDELIO – IEC est spécialisée dans la conception, le déploiement, l'exploitation et la maintenance, de systèmes et solutions audiovisuelles destinés aux entreprises des secteurs publics et privés.</p> <p>Pour plus d'informations, visitez www.videlio.com</p> <p>Rattaché(e) à la direction générale, le Responsable Service Delivery est responsable de la qualité du service rendu par le Centre Support Client dont il assure l'encadrement, l'animation et la montée en compétences. Il veille à la mise en œuvre de l'organisation et de toutes les actions nécessaires à l'atteinte des objectifs du Centre Support Client et assure les reportings de l'activité.</p>

MISSIONS	
ACTIVITES ET RESPONSABILITES CLES	CHAMP RELATIONNEL
<ul style="list-style-type: none"> - Encadrer, animer et assurer la montée en compétences des équipes du pôle « service clients » ; - Mettre en œuvre et optimiser les procédures service - Contrôler le suivi des interventions et garantir la qualité des prestations réalisées dans le cadre des contrats de service ; - Analyser l'activité et les incidents et déclencher les alertes si nécessaire - Proposer les actions correctives et participer activement au processus d'amélioration du pôle « services clients » ; - Proposer des actions permettant de développer l'activité du « service clients » ; - Assurer le suivi et le reporting des contrats de service et de support ; - Organiser les comités de pilotage en collaboration avec les chargés d'affaires ; - Accompagner les chargés d'affaires en phase d'avant-vente ; - Respecter les règles et consignes de sécurité ; - Veiller à assurer le respect des procédures en vigueur et la gestion administrative des dossiers ; - Assurer la satisfaction des clients et la promotion de l'image de la Société et de VIDELIO. 	<p>Service commercial Service Technique Responsable de site Client</p>

COMPETENCES	
TECHNIQUES	COMPORTEMENTALES

Responsible Service Delivery

<p>Maîtrise des solutions audiovisuelles, réseau et / ou communication unifiée</p> <p>Connaissances dans les environnements IP</p> <p>Maîtrise des outils de type SalesForces, Deviseur, Outil de ticketing</p> <p>Maîtrise des outils bureautiques.</p> <p>Anglais écrit et parlé</p>	<p>Leadership et capacité à animer une équipe</p> <p>Sens du relationnel et du service client (clients interne et externes)</p> <p>Capacité d'analyse, de synthèse et de résolution des problèmes</p> <p>Rigueur, réactivité et sens de l'organisation</p> <p>Très bonne communication orale et écrite</p>
--	--