

Service delivery manager it (H/F)

69570 DARDILLY [Accéder à l'annonce en ligne](#) 



01/06/2026

 Temps plein

 Ouvert aux personnes en situation de handicap

€ 55000 / An

L'entreprise

Actual Talent est le spécialiste européen en Acquisition et Évaluation de talents d'Actual group, 5e acteur de l'emploi et du travail en France.

Depuis plus de 20 ans et au travers de nos 22 bureaux, nos consultants experts par métiers (Sales, Ingénierie, IT/Digital, Support) accompagnent entreprises et candidats avec des modalités contractuelles sur mesure : CDI, CDD, Intérim, Freelance, Management de transition, Prestation de services. Nous recherchons pour notre client, PME dynamique du secteur Informatique, un Service Delivery Manager (F/H).

Le poste

Au sein du Service Infrastructures, vous pilotez la relation client sur l'ensemble du cycle BUILD et RUN, principalement auprès de clients stratégiques et grands comptes.

Véritable chef d'orchestre transverse, vous êtes garant des engagements contractuels, de la qualité de service et de la satisfaction client.

Vous serez amené à :

- Piloter la relation client et assurer le respect des engagements contractuels sur l'ensemble des prestations- Être le point de contact privilégié des grands comptes, préparer et animer les comités de pilotage, et gérer les situations sensibles ou d'escalade
- Coordonner les prestations (suivi des commandes, facturation, planification, priorisation) en lien étroit avec les équipes commerciales, techniques, Support et Delivery
- Contribuer à la structuration et à l'amélioration continue des pratiques projets et service management
- Travailler en étroite collaboration avec les équipes commerciales pour le cadrage des engagements et l'évaluation de la faisabilité, avec les équipes techniques pour la gestion de la capacité, la planification et la qualité, ainsi qu'avec les équipes Support et Delivery
- Assurer un reporting régulier auprès du Responsable de Service

Le profil recherché

Vous justifiez d'une expérience confirmée (6 ans minimum) en pilotage de projets et/ou gestion de comptes IT, idéalement en environnements infrastructures, Cloud ou ERP. Vous avez également de l'expérience en animation de comités de pilotage et en relation avec des interlocuteurs décisionnaires (DSI, Direction)

Vous maîtrisez le pilotage des engagements contractuels (SLA) et de la qualité de service

Vous avez une capacité à gérer des situations sensibles et à sécuriser la relation client

Vous faites preuve de leadership transverse, de rigueur et vous avez un excellent sens relationnel

Et surtout, vous aimez travailler en équipe !