



# RESPONSABLE OPERATIONNEL DE COMPTES (ROC)



Rejoignez-nous ! la société FMI, SSII spécialisée depuis plus de 38 ans en Infogérance à destination des PME-PMI continue son développement, et nous avons besoin de votre talent !

Un poste de Responsable Opérationnel de Comptes est à pourvoir au sein du Bureau d'études.

Mêler votre dynamisme et vos ambitions à ceux de l'entreprise et rejoignez une équipe engagée.

**Directement rattaché au Directeur des Opérations, les missions du ROC sont les suivantes :**

- **Appréhender, cartographier et formaliser dans leur globalité les Systèmes d'Information client afin d'acquérir une capacité de conseil et préconisations et d'exercer un devoir d'alerte**
- **Piloter le RUN/MCO, gérer les escalades et incidents et prioriser les sujets.**
- Piloter les cellules de crise, d'investigation en mobilisant les équipes techniques internes et en assurant la communication en temps réel avec le client dans un objectif de résultat et de respect engagements contractuels
- Piloter la qualité de service et des prestations réalisées dans le cadre du contrat en suivant les directives de la Responsable de la Relation Client (Reporting Fonctionnel)
- Présenter les indicateurs d'exploitation /MCO et rédiger les documents de synthèse structurants (ex : Matrice des risques)
- Assurer la production de l'ensemble des supports de présentation liées à l'activité RUN en collaboration avec l'Ingénieur commercial (COPIL)
- Assurer la coordination des intervenants externes dans le cadre du RUN (Partenaires, sous-traitants, filiales du Groupe).

## **Interfaçage avec les projets / BUILD :**

- Participer aux réunions de projets pour apporter la vision contexte client/périmètre, animation des COPROJ
- Cadrer les projets identifiés, les formaliser pour validation du client et transmission au Manager REA concerné.
- Une fois les projets réalisés et recettés, valider le passage au RUN avec l'exploitation et/ou les administrateurs et suivre les levées de réserve le cas échéant.

***N.B : en fonction du profil, il peut être envisagé un poste de Service Delivery Manager (SDM), adapté aux clients stratégiques, avec un pilotage avancé des ressources et des indicateurs.***

## PROFIL NECESSAIRE POUR OCCUPER LE POSTE

**Formation/Expérience** : Expérience significative dans le métier des infrastructures informatiques, idéalement dans une DSI et avec un profil généraliste.

### **Compétences** :

- Capacité à suivre une méthodologie projet
- Bonne connaissance des éléments composant les infrastructures IT
- Communiquer efficacement / pédagogie
- Très bon relationnel, aptitude à gérer les conflits. Sens de la planification et de l'organisation

### Conditions :

- CDI, Salaire brut annuel : en fonction du profil et de l'expertise déployée, fixe + variable,
- Véhicule de fonction
- Intéressement
- Tickets Restaurant, Mutuelle, Chèques vacances, Télétravail, HelloCSE

Candidature à adresser par mail à **camille.lamarche@fmi.fr**