

ESCP Europe recherche son/sa:

Gestionnaire PMO et qualité ITIL (H/F)

Fonctions :

Au sein de la Direction SI et Transformation Numérique, vous assurez une mission recoupant PMO et Qualité ITIL.

Fonction PMO :

- Piloter le PMO (Project Management Office) et le capacity planning de la DSITN
- Catégoriser les projets sur la rentabilité, le reste à faire, la gestion de la capacité, les risques contractuels, financiers et opérationnels de leurs projets en analysant et remettant en question les informations fournies
- Produire de manière hebdomadaire des tableaux de bord projet opérationnels multi-indicateurs : budget, consommé, reste à faire, charge révisée, pourcentage d'avancement charge, pourcentage d'avancement délais, suivi des coûts
- Animer les clôtures de projet et centraliser les PnL projets pour le remonter aux managers projets et financiers
- Coordonner les projets transverses et gestion des impacts
- Administrer et contrôler la qualité de la documentation projet (MOA)

Fonction Qualité ITIL :

- Accompagner le changement et le déploiement d'une nouvelle solution ITSM dans le cadre de notre démarche qualité ITIL (orientation client)
- Concevoir et rédiger les processus opérationnels de la DSITN et le suivi des processus avec le CSP (OLA - Operation Level Agreement)
- Identifier et proposer, en coordination avec les équipes, des améliorations des processus de l'IT. Etre ensuite le lien entre chaque responsable de processus et les équipes de développement jusqu'au déploiement,
- Créer et gérer le catalogue de services IT : Mettre à jour et vérifier sa bonne utilisation dans les outils et Dashboard IT,
- Animer et préparer l'équipe IT dans la mise en place de la certification ITIL
- Concevoir les processus : Gestion des incidents/demandes, gestion des problèmes, gestion des changements...

Activités secondaires :

- Etablir et entretenir la communication avec les équipes SI des autres campus européens
- Gestion documentaire de l'activité DSITN et des appels d'offres (CCTP) en lien avec la Direction des marchés publics
- Gestion et suivi des commandes IT divers fournitures, matériel informatique, logiciels, consommables..
- Assurer la relation avec nos différents prestataires

Profil demandé :

Vous avez une expérience de minimum 5 ans en gestion PMO et une expérience des processus IT Service Management. Leader affirmé, business-oriented, muni d'un bon relationnel et d'un sens certain de l'initiative, vous savez diriger un projet et comprendre les attentes d'un client exigeant.

Une certification ITIL est indispensable.
Anglais courant.

Localisation : Campus République

Pour postuler : mbarghon@escpeurope.eu