

SERVICES SAP ON DEMAND - GESTIONNAIRE DE SERVICE AUX CLIENTS

Solutions Beyond Technologies est une firme de services professionnels, spécialisée dans l'intégration de solutions SAP et l'optimisation des processus d'affaires. Nous sommes actuellement à la recherche d'un(e) Gestionnaire de service aux clients pour notre département SAP On Demand Services afin de rejoindre notre équipe dynamique. Le/la Gestionnaire de service aux clients est chargé(e) de s'engager dans un partenariat avec les clients SAP On Demand et de gérer une équipe globale d'architectes, d'analystes, de développeurs et de Basis responsables de la gestion et des services de conseil.

Votre rôle :

- Exécuter des tâches quotidiennes de leadership telles que la planification et la coordination proactives, la communication et la résolution de problèmes
- Nommer l'équipe de ressources SAP pour fournir un excellent service à la clientèle et gérer le processus de livraison des demandes conformément aux spécifications de qualité les plus élevées
- Compiler un rapport de performance hebdomadaire, mensuel et trimestriel et organiser des réunions pour discuter des activités/tâches achevées, des objectifs de performance et des réalisations en matière de niveaux de service, de l'état des demandes de service, de l'état du budget, des défis et de tout autre sujet convenu avec le client
- Diriger et collaborer activement avec les clients pour réaliser, au niveau de service attendu, des résolutions de demandes d'incidents, de demandes de services et de demandes de maintenance
- Apporter des améliorations continues aux applications SAP, en s'alignant sur la méthodologie du client et sur la méthodologie agile de Beyond, conformément aux engagements pris en termes de portée, de délais, de budget et de qualité
- Compiler un rapport de performance hebdomadaire, mensuel et trimestriel et organiser des réunions pour discuter des activités/tâches achevées, des objectifs de performance des niveaux de service et des réalisations, de l'état des demandes de service, de l'état du budget, des défis et de tout autre sujet convenu avec le client
- Faire en permanence des efforts appropriés pour que les services de Beyond répondent aux attentes établies par le client
- Avoir une attention permanente à la satisfaction de nos clients quant à la fourniture de nos services

Vos principales responsabilités :

- Responsable de l'affectation des équipes dans le cadre de différentes initiatives
- Participer à la dotation en personnel en recommandant les employés appropriés pour les besoins d'initiatives spécifiques
- Veiller à l'utilisation cohérente des outils de bonnes pratiques lors de la prestation de services
- Identifier les situations urgentes et réagir ; en conséquence, être prêt à prendre des décisions ou des recommandations difficiles qui peuvent avoir un impact sur l'orientation des services
- Anticiper et traiter les problèmes potentiels avant qu'ils ne soient reconnus par d'autres personnes
- Gérer le cycle de vie des demandes de changement et examiner périodiquement l'état des demandes en attente

Chez Beyond, nous voulons que nos employés soient heureux et en bonne santé tant au travail qu'en dehors. Tout ce que nous faisons et offrons à nos employés est basé sur notre philosophie selon laquelle investir dans nos employés est bénéfique pour nous tous! Beyond est dédié et engagé à promouvoir un environnement de travail diversifié et inclusif pour tous. Solutions Beyond Technologies est un employeur offrant l'égalité des chances et nous croyons en la promotion d'un environnement où chacun, indépendamment de son sexe, de sa race, de son origine ethnique, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge ou de tout autre trait d'identité, se sent respecté, protégé et valorisé.

En nous fournissant votre candidature, vous acceptez que vos documents puissent être conservés dans les bases de données de Beyond Technologies pour une durée indéterminée en conformité avec nos politiques internes de rétention de l'information.

- Se tenir au courant des tendances du marché et de l'offre des concurrents et adapter son approche en conséquence
- Rechercher et proposer de nouvelles opportunités pertinentes pour le client
- Maintenir une vue constante sur les performances financières du projet et faire part de ses préoccupations aux principales parties prenantes lorsque le projet semble à risque
- Suivre et contrôler périodiquement le budget du client pour les activités "Run and Grow"

Vous avez :

- Baccalauréat requis. Diplôme en informatique ou en commerce de préférence
- Au moins 10 ans d'expérience pertinente en matière de projets ERP, d'évolution et de soutien
- 3 ans d'expérience en gestion informatique
- 3 ans d'expérience en gestion du personnel
- Compréhension générale des principaux modules SAP (FI, CO, MM, PP, SD), de leurs intégrations et des processus d'entreprise qu'ils supportent
- D'excellentes aptitudes de communication, tant à l'oral qu'à l'écrit, en français et en anglais (**Cette exigence est requise puisque dans le cadre de cette fonction, vous aurez à intervenir auprès des clients, partenaires et/ou nos filiales internationales requérant une communication en anglais sur une base récurrente tant à l'oral qu'à l'écrit*)

Vous êtes une personne :

- Expérimentée dans la gestion d'un centre de compétences SAP ou d'un groupe similaire d'évolution et de soutien SAP
- Capable à produire une documentation bien structurée

Chez Beyond, nous voulons que nos employés soient heureux et en bonne santé tant au travail qu'en dehors. Tout ce que nous faisons et offrons à nos employés est basé sur notre philosophie selon laquelle investir dans nos employés est bénéfique pour nous tous! Beyond est dédié et engagé à promouvoir un environnement de travail diversifié et inclusif pour tous. Solutions Beyond Technologies est un employeur offrant l'égalité des chances et nous croyons en la promotion d'un environnement où chacun, indépendamment de son sexe, de sa race, de son origine ethnique, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge ou de tout autre trait d'identité, se sent respecté, protégé et valorisé.

En nous fournissant votre candidature, vous acceptez que vos documents puissent être conservés dans les bases de données de Beyond Technologies pour une durée indéterminée en conformité avec nos politiques internes de rétention de l'information.