

## **Responsable PMO et ITSM H/F** **Direction de la transformation digitale**

Au sein de la Direction de la transformation digitale, vous êtes en charge de coordonner les équipes projets dans l'application des processus et des standards d'estimation de charges et de planification de projets ; d'assurer le suivi de la qualité de service, de la capacité et de l'optimisation des coûts ; d'assurer le respect de la mise en place de la bonne pratique ITIL ; de collecter l'ensemble des informations nécessaires au reporting auprès des différents correspondants ; de préparer, de participer et d'animer les réunions du comité de pilotage ; d'accompagner les chefs de projets sur les différentes phases de lancement et de suivi opérationnel ; d'animer le comité de direction élargi.

### Activités principales :

- **Fonction PMO**
  - o Piloter le PMO ( Project Management Office) et le capacity planning de la DTD.
  - o 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.
  - o Production 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.
  - o Animation des clôtures de projet et centralisation des PnL projets pour le remonter aux managers projets et financiers.
  - o Coordination des projets transverses et gestion des impacts.
  - o Administration et contrôle qualité de la documentation projet (MOA).
- **Fonction ITSM (amélioration processus et orientation client)**
  - o Accompagner le changement et le déploiement d'une nouvelle solution ITSM dans le cadre de notre démarche qualité ITIL (orientation client).
  - o Concevoir et rédiger les processus opérationnels de la DTD (OLA - Operation Level Agreement).
  - o 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.
  - o Créer et gérer le catalogue de services IT dans l'outil ITSM : Mettre à jour et vérifier sa bonne utilisation dans les outils et Dashboard IT.
  - o Mettre en place la certification ITIL pour les collaborateurs non certifiés.
  - o Concevoir les processus : Gestion des incidents/demandes, gestion des problèmes, gestion des changements...

### Activités secondaires :

- o Etablir et entretenir la communication avec les équipes SI des autres campus européens

### **Profil recherché :**

- De formation supérieure, Bac+4 minimum (ou équivalent) en informatique ou digital.
- Vous justifiez d'une expérience réussie de gestion PMO et des processus ITSM (IT service management) mais également de chef de projets sur plusieurs projets informatiques ou digitaux.
- Vous êtes certifié-e ITIL V4 (et idéalement ITIL V3)
- Dynamique et autonome, vous êtes organisé-e et force de proposition.
- Votre esprit d'équipe et votre aisance relationnelle vous permettent de communiquer et de vous adapter en fonction des situations et des interlocuteurs.
- Votre anglais est opérationnel à l'oral et à l'écrit (contexte européen)



**Localisation :**

ESCP Business School Campus Paris / République  
79 avenue de la République  
75011 PARIS

Nature du contrat : CDI  
Poste ouvert aux personnes en situation de handicap

**Contact :** [recrutement@escp.eu](mailto:recrutement@escp.eu)

**About ESCP Business School :**

ESCP Business School was founded in 1819. The School has chosen to teach responsible leadership, open to the world and based on European multiculturalism. Six campuses in Berlin, London, Madrid, Paris, Turin and Warsaw are the stepping-stones that allow students to experience this European approach to management. Several generations of entrepreneurs and managers were thus trained in the firm belief that the business world can nurture society in a positive way. This conviction and ESCP's values - excellence, singularity, creativity and plurality - guide our mission daily, and build its pedagogical vision. Every year, ESCP welcomes 6300 students and 5000 managers from 120 different nationalities. Its strength lies in its many business training programmes, both general and specialised (Bachelor, Master, MBA, Executive MBA, PhD and Executive Education), all of which include a multi-campus experience.

**Web site :** [www.escp.eu](http://www.escp.eu)