

Fonction

RESPONSABLE INFORMATIQUE DE COMPTES IV.A (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- [RESPONSABLE INFORMATIQUE DE COMPTES IV.A \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR TERRITORIAL SERVICES ET INFRASTRUCTURES IV.A \(H/F\)](#)

Raisons d'être

Gère les relations d'une entité informatique avec un ensemble de clients et établit les éléments contractuels correspondants

Missions

1. Etablit la contractualisation avec les clients
 - Elabore les contrats de service et les prix correspondants
 - Elabore les plans d'action et les offres de service de son entité
2. A un rôle de conseil auprès des clients
 - Effectue une veille prospective des besoins des clients et de l'offre de son entité
 - Anticipe avec son client de façon régulière les orientations et les évolutions des plans d'action à moyen terme
 - Organise la recherche des solutions relatives aux orientations et aux évolutions à moyen terme
 - Est force de proposition pour des plans d'amélioration (performance, prix, qualité) des services rendus aux clients ou de l'offre de services de son entité
3. Effectue les revues de compte
 - Vérifie le respect des engagements pris dans le cadre de la contractualisation
 - Elabore le reporting des revues de compte : il établit le bilan quantitatif et qualitatif des prestations effectivement fournies à chaque client
 - Propose des actions de progrès visant à améliorer la qualité des services rendus par l'entité
 - Assure la communication des résultats aux clients

Compétences

Comportementales Socles

Orientation client

Enrichir l'expérience client en adoptant une posture de service et de conseil et développer une relation de confiance durable. Anticiper, analyser, comprendre les besoins et attentes de ses clients pour apporter des réponses personnalisées. S'appliquer à améliorer la satisfaction client et mesurer son niveau de satisfaction.

Culture du changement et de l'innovation

Encourager et accompagner le changement et les initiatives d'amélioration dans un environnement complexe et incertain. Expérimenter, tester, évaluer en s'appuyant sur de nouvelles méthodes, y compris numériques. Comprendre et susciter l'innovation en remettant en question les usages et en osant être pionnier. Etre dans une dynamique d'identification et d'apport de nouveautés dans son activité en osant sortir du cadre pour penser le problème en dehors de ses limites et de ses moyens lorsque la situation le demande.

Coopération et ouverture

Construire et faire vivre des réseaux informels ou structurés d'individus ou de groupes en s'appuyant sur les outils collaboratifs comme les réseaux sociaux internes. Participer individuellement à l'atteinte d'un résultat collectif en favorisant l'entraide et le partage de connaissances. Savoir fédérer les parties prenantes d'un projet autour d'un objectif commun et établir des partenariats. Faire preuve d'écoute active vis-à-vis de ses interlocuteurs et prendre en compte leurs problématiques et les objections émises dans ses actions et prises de décision. Etre ouvert(e) d'esprit et curieux(se) au sein de son environnement.

Orientation résultats

Engager des actions et mobiliser en toute autonomie des ressources (financières, matérielles, techniques, numériques et humaines) pour atteindre des performances durables dans le respect des

principes éthiques, de qualité de vie et de RSE. Savoir être proactif et fixer, pour soi et/ou pour d'autres, des objectifs ambitieux et exploiter des opportunités pour aller au-delà des attendus.

Efficacité professionnelle

Environnement et processus internes

Acquérir des connaissances de son environnement interne et externe, des process inter / intra branches de bout en bout, d'un secteur d'activité et d'un domaine fonctionnel pour apporter des préconisations. Adopter les nouveaux usages, y compris numériques, dès lors qu'ils sont préconisés. Respecter les règles et méthodologies liées aux processus internes dans le cadre de son activité. Comprendre son rôle dans la chaîne de valeur et avoir une vision de bout en bout du processus.

Analyse du besoin Client / Partenaire / Collaborateur

Comprendre, analyser et challenger les besoins et attentes de ses clients / partenaires / collaborateurs, en prenant en considération leurs contraintes et les risques associés. Conseiller et alerter au regard de leurs choix.

Projet

Conduite du changement

Accompagner les transformations induites par la mise en oeuvre d'un projet / plan stratégique, en mettant en application des techniques de conduite du changement (mobilisation, communication, formation, etc.).

Management de projet

Maîtriser les concepts et les outils de la Gestion de Projet et de la conduite du changement. Mobiliser et animer acteurs et contributeurs, en favorisant les pratiques collaboratives. Garantir le respect de l'équilibre entre les engagements de coût, de délai et de satisfaction client. Analyser les risques et mettre en oeuvre les mesures correctrices.

Relation Client

Contractualisation et suivi de la relation client interne/externe

Proposer un suivi du contrat de service, avec des indicateurs pertinents pour le client. Suivre la relation client sous tous les axes (qualité de service, facturation, commande. . .) sur la base des éléments contractualisés et avec les outils appropriés (CRM...).

Techniques SI

Cartographie, principes et composants de l'architecture technique et de production

Maîtriser les cartographies, principes et composants de l'architecture technique et de production : - Cartographie réseaux, impression, services de messagerie, bus applicatif... - Architecture de partage, serveurs et outils distribués, implémentation CCU et RSE - SI internes/externes et cartographies des déploiements des services sur le Cloud - Référentiels d'entreprise - Urbanisation à l'échelle de l'entreprise, vision globale - Coexistence des processus internes et de l'outsourcing (BPO, ITO)

Procédures et outils du système qualité

Définir un Plan d'Assurance Qualité (PAQ)

Cartographie, principes et composants de l'architecture fonctionnelle et applicative

Maîtriser la cartographie, les principes et composants de l'architecture fonctionnelle et applicative : - Cartographies : fonctionnelles, applicatives, de flux, de référentiel et d'utilisateurs - Couverture fonctionnelle d'un domaine Métier et des éléments communs aux autres domaines - Référentiels de données et applications partagées par plusieurs domaines

Business Case / Business Plan

Connaître les méthodes d'élaboration et construire un business case/plan. Garantir la justification économique d'un projet ou d'un plan stratégique.

Qualification du risque Métier associé à une solution

Savoir qualifier le risque métier d'une solution à travers : - PCA (Plan de continuité d'activité). - PRA (Plan de reprise d'activité). - Réversibilité des contrats

Environnement de travail

Le Responsable informatique de comptes est principalement en relation avec les clients, les Chefs de projet SI et les contrôleurs de gestion

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- ☐ Banque postale
- ☐ Groupe - siege
- ☐ Services-Courrier-Colis
- ☐ Bgpn reseau

Effectif de la fonction

De 10 à 49