

## Métier

# RESPONSABLE SI SERVICES AU CLIENT

## 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

Gérer les relations d'une entité informatique avec un ensemble de clients, en assurant la définition et le développement d'une offre de service conforme aux besoins exprimés par le client.

## Missions

### ETABLIR L'OFFRE DE SERVICES:

- Définir les plans d'action et les offres de services de son entité
- Elaborer les contrats de service et les prix correspondants
- Promouvoir les services de l'entité (présentation et diffusion des catalogues de service standard)

### CONSEILLER LE CLIENT:

- Effectuer une veille prospective des besoins des clients et de l'offre de son entité
- Anticiper avec son client les orientations et les évolutions des plans d'action à moyen terme
- Organiser la recherche de solutions relatives aux orientations et évolutions anticipées
- Superviser la mise en oeuvre des produits informatiques nouveaux ou des évolutions des produits informatiques

### EFFECTUER LA REVUE DES COMPTES:

- Elaborer le reporting des revues de compte en établissant le bilan quantitatif et qualitatif des prestations
- Superviser le traitement et la gestion des problèmes signalés par le client
- Proposer des plans d'amélioration (performance, prix, qualité) concernant les offres et la qualité de service
- Vérifier le respect des engagements pris dans le cadre de la contractualisation
- Communiquer les résultats aux clients

## Famille

### Filière

## Répartition des effectifs

- □  
Banque postale
- □  
Groupe - siege
- □  
Services-Courrier-Colis
- □  
Bgnr reseau

## Effectif du métier

De 50 à 99