

Service Delivery Manager IT

Locatie: België

Vast contract onbepaalde duur

Functie

Als Service Delivery Manager ben je verantwoordelijk voor de tevredenheid van onze klanten en de kwaliteit van onze geleverde diensten. Voor de klant treed je op als centrale en vertrouwde adviseur die meedenkt over de juiste oplossingen op het vlak van IT & Business Technology in samenwerking met onze interne teams.

Je zorgt ervoor dat je je klant door en door kent door hun behoeften en verwachtingen te begrijpen om zo de juiste dienstverlening te vertalen naar implementatie door het interne team. Je waakt ook over de financiële gezondheid van contracten in jouw klantenportefeuille.

Je bent verantwoordelijk voor het opvolgen, analyseren en bijsturen van de operationele dienstverlening in overeenstemming met de afgesproken SLA's. Je bewaakt de kwaliteit van de diensten en zorgt ervoor dat de gemaakte afspraken worden nageleefd. Je monitort, rapporteert en bespreekt op regelmatige basis de resultaten met de klant en de interne afdelingen.

Je houdt de vinger aan de pols wat betreft de klanttevredenheid en zet concrete acties op met het oog op optimalisatie. Je streeft naar een continue verbetering op vlak van werkmethodes, processen en procedures.

Je coördineert de activiteiten tussen de verschillende interne en externe partijen bij kritische incidenten en schakelt tijdig de relevante stakeholders in.

Je verdiept je in de context van de klant en tracht opportuniteiten te identificeren voor het bredere commerciële aanbod van ons bedrijf.

Client Centricity is jouw passie. Je bouwt klantenrelaties op en onderhoudt deze door je in te leven in de business en de uitdagingen die onze klanten ervaren.

Must-haves:

- Je hebt sterke communicatieve skills en weet te schakelen tussen alle niveaus (bedrijfsleiders, CxO level, IT & business management, ...)
- Min 3 tot 5 jaar ervaring in een gelijkaardige functie.
- Kennis van ITIL methodologie.
- Analytische geest met een “hands-on” aanpak.
- Je kan meedenken met de klant en zet je 100% in om steeds win-win te creëren.
- Strategisch inzicht en een natuurlijke “feel” voor opportuniteiten.

Wat bieden wij?

Wil jij je kennis ten volle kunnen benutten en blijven groeien in je job? Dan is ons persoonlijk ontwikkelingstraject ideaal voor jou. Je krijgt tijd en ruimte voor opleidingen, zodat je nog beter wordt. We kiezen samen het project dat best aansluit bij je ambities en verwachtingen en begeleiden je actief.

Naast een aantrekkelijk salarispakket krijg je ook nog:

- Diverse opleidingen op maat van jouw ambities
- Doorgroeimogelijkheden in een bedrijf in volle groei
- Extralegale voordelen zoals een hospitalisatie- en groepsverzekering
- Bedrijfswagen met premium uitstraling
- Fijne werksfeer

Ben je getriiggerd door deze opportuniteit? Contacteer ons via

info@abc-recruitment.be