e-BO Enterprises – Service Delivery Manager

Klaar om impact te maken?

Is klantencontact je 'dada'? Zin om deel uit te maken van ons high tech IT-bedrijf? Wil je deel uitmaken van een collegiaal team en genieten van een uitdagende job met autonomie en flexibiliteit? Wil je werken in een state-of-the-art gebouw in Ieper of Oostende?

Als Service Delivery Manager ben jij het bevoorrechte aanspreekpunt voor de aan jou toegewezen klanten en onderhoud je een duurzame relatie gericht op de tevredenheid van je klanten.

Waar je elke dag in uitblinkt

✔ Je draagt de verantwoordelijkheid voor het contractuele toezicht op de leveranciers. Je hebt een grondig begrip van het Outsourcing, Maintenance & Support Contract, met begrip van de naleving van de SLA's. Op basis hiervan delegeer je taken aan de Service Engineers;

✔ Je anticipeert proactief op risico's, je bent het escalatiepunt en stelt oplossingen voor;

✔ Je profileert je als een 'hands on' en vertrouwde gesprekspartner van je klanten;

✔ Als SPOC communiceer je en lever je maandelijkse rapporten op verschillende gebieden: Incident Management, Problem Management, Change Management en Release Management;

✔ Je speelt een sleutelrol bij het opstellen van het Run-budget en bewaakt frequent de capaciteitsplanning;

✔ Samen met de klant werk je het Service Delivery Plan uit en rapporteer je hierover op periodieke basis;

✔ Je volgt de binnenkomende verzoeken/incidenten in de service ticketing tool op.

Welke bagage neem je mee?

✔ Je bent vertrouwd met service & SLA management in IT infrastructuur gerelateerde omgevingen en een ITIL framework is je niet vreemd;

✔ Je bent service gericht en gestructureerd:

✔ Je hebt Interesse om te werken voor middelgrote tot grote organisaties in verschillende markten;

✔ Je ben communicatief en kan als brug fungeren tussen de klant & de interne stakeholders;

✔ Je spreekt vloeiend Nederlands & Engels en hebt een goede kennis van het Frans.

Wat hebben wij voor jou in petto?

Internationaal groeibedrijf met sterke interne dynamiek
Bij ons mag je zeker zijn van veel variatie, opleidingen en de kans om jezelf te ontwikkelen binnen onze

internationale groeiambities.

Jij maakt het verschil!

We werken met korte beslissingslijnen en in kleine teams. Jouw job heeft rechtstreeks impact op het resultaat en vraagt een no-nonsens attitude. Vooruit met de geit!

Toffe equipe in een superomgeving

Onze collega's zijn gedreven en resultaatgerichte teamplayers. We werken vanuit twee nagelnieuwe gebouwen: HQ Ieper (op hoek Ter Waarde Business Park en Ringlaan Ieper) en office Oostende (1ste bedrijf op Ostend Science Park). Allemaal coole, toffe mensen samen, dat geeft vonken en vuur the sky is the limit, weet je wel

Straf verloningspakket

Een voltijdse job met competitief salarispakket inclusief maaltijd- en ecocheques, GSM & abonnement, laptop, hospitalisatieverzekering, een bedrijfswagen en tankkaart; Daarnaast bieden wij een uitgebreid cafetariaplan aan! Een pakket om bij weg te dromen dus