

OFFRE D'EMPLOI TRIGONE-NRB

SERVICE DELIVERY MANAGER SENIOR (H/F)

SERVICE DELIVERY MANAGER SENIOR (H/F)

Job description

Trigone, filiale du groupe belge **NRB Group**, accompagne ses clients dans leurs évolutions technologiques en proposant des services informatiques variés. Avec une expertise reconnue, notamment dans les environnements **mainframe**, Trigone fournit des solutions sur mesure pour répondre aux besoins des entreprises dans divers secteurs.

Le **NRB Group**, l'un des leaders du secteur IT en Belgique, offre une gamme complète de services : Infrastructure & Cloud, Software Development, Consultancy & Managed Staffing, pour soutenir ses clients dans leurs enjeux stratégiques.

LE CONTEXTE

Dans un contexte de forte croissance, nous recherchons un(e) **Service Delivery Manager (SDM) Senior** en CDI. Ce poste clé vise à consolider notre position sur le marché en garantissant une qualité de service irréprochable et en renforçant nos relations avec nos partenaires actuels et futurs.

VOTRE MISSION

En tant que **Service Delivery Manager (SDM)**, vous êtes le garant de la qualité des services informatiques délivrés à nos clients, en assurant le respect des engagements de niveaux de service (SLA) et en favorisant leur satisfaction. Vous jouez un rôle clé en tant qu'intermédiaire entre les équipes techniques, les clients et les partenaires, tout en veillant à l'efficacité opérationnelle.

OFFRE D'EMPLOI TRIGONE-NRB

SERVICE DELIVERY MANAGER SENIOR (H/F)

Vos principales responsabilités incluent :

- **Gestion des services** : Superviser la prestation de services IT, assurer le bon fonctionnement des services critiques, et garantir que les accords de niveau de service (SLA) sont respectés.
- **Relations clients** : Servir d'interlocuteur principal pour les clients, identifier leurs besoins, répondre à leurs préoccupations, et s'assurer de leur satisfaction continue.
- **Amélioration continue** : Mettre en place des processus d'amélioration continue pour optimiser les services et les performances, en identifiant des opportunités d'amélioration.
- **Gestion des incidents et des problèmes** : Coordonner la gestion des incidents majeurs, s'assurer de la résolution rapide des problèmes et veiller à leur non-récurrence.
- **Reporting** : Produire des rapports réguliers sur la performance des services, les SLA et les initiatives d'amélioration, à destination des clients et de la direction.
- **Gestion des équipes** : Collaborer avec les équipes techniques pour assurer la bonne exécution des services, et encadrer les membres de l'équipe dédiés aux services clients.
- **Planification et gestion des ressources** : Veiller à ce que les ressources nécessaires soient en place pour soutenir la prestation de services et anticiper les besoins futurs.
- **Facturation** : Préparer et consolider les factures mensuelles RUN/Projet après vérification du budget associé.

VOTRE EQUIPE

Vous êtes intégré dans l'organisation **Client Delivery Manager** de **Trigone**, mais également du **groupe NRB** dans un esprit de synergie. En suivant, avec les équipes techniques pour intégrer les processus et modèles d'exécution.

Requirements

VOTRE PROFIL

- **Expérience** : Au moins 10 ans en tant que SDM, idéalement dans une ESN.

OFFRE D'EMPLOI TRIGONE-NRB

SERVICE DELIVERY MANAGER SENIOR (H/F)

- **Expertise technique** : Maîtrise des environnements mainframe (MVS, DB2, CICS) et open (Linux, Windows, Cloud).
- **Compétences IT** : Bonne compréhension des infrastructures IT, réseaux, cloud et environnements de production. Expérience avec des outils de gestion de services IT (ServiceNow, Jira, etc.).
- **Relationnel et communication** : Excellentes compétences en communication et capacité à gérer des clients exigeants et des situations complexes.
- **Certifications** : Une certification ITIL serait un atout majeur.
- **Langues** : La connaissance de l'anglais est un atout.

Vous vous reconnaissez dans cette description ? Vous avez envie d'en apprendre davantage ?

Postulez dès à présent en contactant notre Chargée de Recrutement :

Jamila LAMBARKI – lambarki@trigone.fr

Rejoignez-nous :

Site internet : <https://www.trigone.fr/>

LinkedIn : [ICI](#)

En application du RGPD et de la Loi Informatiques et Libertés, tous les candidats disposent d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition et de suppression de leurs données personnelles, pour exercer ce droit, veuillez nous écrire à l'adresse mail suivante : lambarki@trigone.fr, en indiquant le droit que vous souhaitez exercer et les données concernées.