



## Let's connect...

**Vous recherchez une fonction qui vous permettra de contribuer au développement d'une entreprise en pleine expansion ? Dans ce cas, n'hésitez pas à lire ce qui suit !**

### Qui sommes-nous ?

BKM-Orange fait partie d'Orange Belgique depuis 2019 et propose des solutions ICT de qualité dans quatre domaines : solutions IT, solutions de collaboration et de communications unifiées (UCC), solutions documentaires et visuelles ainsi que solutions de connectivité. Forts de plus de 25 ans d'expérience, nous sommes parvenus à nous hisser au rang de partenaire de confiance sur le marché. Nos 230 collaborateurs répartis dans nos bureaux de Hasselt, Steenokkerzeel et Gand sont autant d'experts disposant d'une expérience et de connaissances professionnelles, qu'ils mettent chaque jour au service de nos 16 000 clients.

« We connect. We care. » Chaque jour, ces valeurs nous poussent à remuer ciel et terre. Grâce à son expertise et sa connaissance des dernières technologies, BKM-Orange est à même de libérer votre entreprise de toutes les questions chronophages liées aux systèmes ICT. En tant que conseiller ICT de confiance, nous accompagnons nos clients tout au long de leur transformation digitale.

**Envie de rejoindre notre équipe ? Pour notre département IT & Réseaux, nous sommes à la recherche d'un(e) :**

## ITN SUPPORT TEAMLEADER (H/F)

### Votre fonction

- Gérer les services (assistance et demandes de modification) du département IT & Réseaux (système – réseau – sécurité) selon la méthode ITIL, en se concentrant sur le client ;
- Veiller au traitement correct et dans les temps de tous les tickets d'assistance ITN ;
- Communiquer de manière efficace et proactive avec les parties prenantes (client, direction, pairs...);
- Se charger de la coordination, du planning et du suivi des ressources et tickets d'assistance ITN afin de garantir un service 24 h sur 24 et 7 jours sur 7 ;

- Gérer l'utilisation correcte des outils de surveillance, de suivi et de documentation ;
- S'assurer que les processus et procédures partagés avec l'équipe sont bien documentés ;
- Intervenir comme référent interne et externe pour tous les tickets d'assistance ITN ;
- Diriger, accompagner et suivre l'équipe d'assistance ITN.

## Votre profil

- Être titulaire de préférence d'un diplôme de bachelier en ICT au minimum ;
- Avoir au moins 5 ans d'expérience dans l'assistance ICT ;
- Justifier d'une connaissance solide du cadre ITIL ;
- Communiquer de manière claire, transparente et fluide ;
- Être en mesure de bâtir une relation de confiance ;
- Travailler de manière autonome, méthodique, structurée et organisée ;
- Avoir une connaissance de base des réseaux IT, de la sécurité et de l'infrastructure ;
- Justifier d'aptitudes à gérer une équipe ;
- Savoir écouter et proposer des solutions ;
- Maîtriser et faire montre d'un intérêt pour les aspects administratifs ;
- Accompagner et coacher l'équipe ;
- S'exprimer couramment à l'écrit et à l'oral en français et en néerlandais et avoir une bonne connaissance de l'anglais.

## Notre offre

- Vous avez l'occasion de travailler au sein d'une organisation saine et bien ancrée sur le marché ;
- Forte de ses 16 000 clients, BKM-Orange figure dans le peloton de tête des fournisseurs de solutions et de services ICT du marché belge ;
- Nous investissons dans des formations de qualité pour nos collaborateurs. Vous êtes ainsi constamment au fait des dernières technologies du marché et vous développez votre professionnalisme ;
- Un emploi à temps plein avec un contrat à durée indéterminée ;
- Nous vous offrons un package salarial attrayant, assorti d'avantages extralégaux ;
- Un défi !

## Sommes-nous sur la même longueur d'onde ?

Envoyez dès à présent votre CV et votre lettre de motivation à [jobs@bkm.be](mailto:jobs@bkm.be) en mentionnant la référence « ITN Support Teamleader ». Nous traiterons votre candidature dans les plus brefs délais et en toute discrétion.