

ConXioN – Support & Operations Manager (Azure)

Operations & Service Desk Manager (Azure)

ITCE maakt deel uit van de [ConXioN-groep](#) en opereert autonoom vanuit **Mechelen**. ITCE is een toonaangevende **Microsoft Cloud Solutions Partner** met ruim 20 jaar ervaring in **clouddiensten en IT-ondersteuning**. ITCE is gekend om hun vooruitstrevende “Virtual Workplace” oplossingen.

Als Support & Operations Manager ben je het eerste aanspreekpunt voor operationele en strategische vraagstukken binnen de klantenservice van ITCE. Je stuurt het supportteam aan, optimaliseert processen en zorgt voor een uitstekende klantbeleving met een sterke focus op Microsoft Azure en Azure Virtual Desktop (AVD) omgevingen.

Jouw day to day als Support & Operations Manager:

- Leiding geven aan het supportteam en zorgen voor een motiverende werkomgeving.
- Bewaken en verbeteren van de kwaliteit van klantondersteuning, specifiek binnen Azure-omgevingen.
- Opstellen en uitvoeren van beleid en procedures voor de supportafdeling.
- Beheren van incidenten, changes en escalaties binnen Azure en AVD.
- Analyseren van klantvragen en klachten om trends te signaleren en verbeteringen door te voeren.
- Rapporteren aan het management over prestaties, KPI's en klanttevredenheid.
- Samenwerken met andere afdelingen om klantgerichte oplossingen te realiseren.
- Adviseren over optimalisatie en schaalbaarheid van AVD-omgevingen.

IT's a match?

- Minimaal Bachelor werk- en denkniveau.
- Minimaal 3 jaar ervaring in een leidinggevende rol binnen IT-support of service management.
- Aantoonbare ervaring met Microsoft Azure is een must. Ervaring met Azure Virtual Desktop (AVD) is een sterk pluspunt.
- Kennis van identity management (Azure AD), netwerkconfiguraties en security binnen cloudomgevingen.
- Sterke communicatieve vaardigheden en klantgerichte instelling.
- Analytisch vermogen en ervaring met het verbeteren van processen.
- Proactief, oplossingsgericht en stressbestendig.
- Certificeringen zoals **AZ-104**, **AZ-140** die blijf geven van je Azure expertise.

Werken bij ITCE Powered by ConXioN

- **Een IT-partner die er staat:** ConXioN bouwt al meer dan 27 jaar aan de bedrijven in onze regio en staat bekend om zijn investeringen in innovatie en in onze medewerkers. Sinds 2023 is ITCE trots onderdeel van ConXioN.

- Als Operations & Support heb je een uitdagende functie met veel verantwoordelijkheid.
- Mogelijkheid om impact te maken op de groei van ITCE en de ConXioN-Groep.
- Je komt terecht in een klein en hecht team waar samenwerking en collegialiteit centraal staan. Daarnaast hechten we belang aan een professionele klantenbenadering.
- Ruimte voor persoonlijke ontwikkeling en training in Azure-technologieën.

Wij verzorgen onze rekrutering volledig inhouse en werken niet samen met externe rekruteringskantoren. Samenwerkingen met onderwijsinstellingen en VDAB-partners blijven wel mogelijk.

<https://www.conxion.be/werken-bij-conxion/>