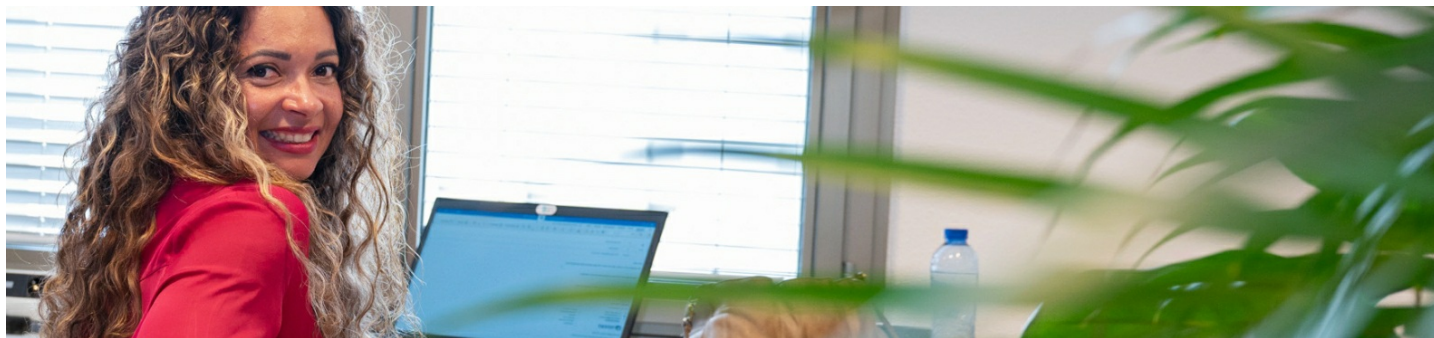




Service Manager Experience & Support

Maak impact op de digitale werkervaring van duizenden TenneT-collega's.

Bij TenneT geloven we dat IT geen doel op zich is. Technologie moet mensen helpen om hun werk beter, eenvoudiger en prettiger uit te voeren. Daarom staat binnen onze afdeling Experience & Support de eindgebruiker centraal. Voor onze dienstverlening zoeken wij een ervaren Service Manager die operationele slagkracht combineert met strategisch inzicht. Iemand die begrijpt hoe excellente dienstverlening ontstaat, de verbinding zoekt tussen gebruikers, IT-teams en leveranciers, én een sleutelrol wil spelen in een van de belangrijkste verandertrajecten binnen onze organisatie.

Jouw bijdrage aan TenneT

Als Service Manager ben je verantwoordelijk voor de dienstverlening van Powerdesk, onze interne IT-servicedesk, en daarnaast voor de diensten van het Self Service Portal (SSP) en het Employee Experience Team (EX Team). Je bent de drijvende kracht achter het verder professionaliseren van deze diensten. Daarbij houd je niet alleen de kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening in het oog, maar stuur je ook op klanttevredenheid, financiële prestaties en toekomstige ontwikkelingen. Een belangrijk onderdeel van je rol is het begeleiden van de voorgenomen uitbesteding van de Powerdesk. Jij speelt hierin een leidende rol: van het inventariseren van behoeften binnen de organisatie en het vertalen hiervan naar requirements, tot het ondersteunen van de selectie- en gunningsfase van een nieuwe servicepartner. Na de gunning stopt jouw betrokkenheid niet. Integendeel. Jij bent vervolgens medeverantwoordelijk voor de succesvolle implementatie van de nieuwe dienstverlening én wordt de eigenaar van de operationele relatie met de leverancier. Je bewaakt prestaties, stuurt op continue verbetering en zorgt ervoor dat de dienstverlening blijvend aansluit op de behoeften van onze gebruikers.

Wat ga je doen?

- Verantwoordelijk voor de dienstverlening van Powerdesk, SSP en het Employee Experience Team.
- Bewaken en verbeteren van servicekwaliteit, gebruikerservaring en klanttevredenheid.
- Vertalen van business- en gebruikersbehoeften naar concrete dienstverlening en requirements.
- Trekkende rol vervullen in het sourcing- en uitbestedingstraject van de Powerdesk.
- Ondersteunen van aanbestedings-, selectie- en gunningsprocessen.
- Begeleiden van de transitie en implementatie naar een nieuwe externe dienstverlener.
- Sturen op contractafspraken, KPI's, SLA's en leveranciersprestaties.
- Fungeren als strategische sparringpartner voor management én als hands-on service manager in de dagelijkse praktijk.
- Verantwoordelijk voor budgetten, kostenbeheersing en financiële sturing van de diensten (P&L).
- Samenwerken in het EX Team, dat werkt volgens Agile

Extra informatie

TenneT biedt jou de kans om bij te dragen aan een duurzame energietoekomst. Samen met collega's, partners en stakeholders werk je aan innovatieve oplossingen die de energietransitie mogelijk maken. Bij ons krijg je de ruimte om je talent te ontwikkelen en werk je in een omgeving waarin jouw groei centraal staat. Wij stimuleren initiatief en geven je de ruimte om met nieuwe ideeën te komen.

Wij bieden jou:

- Een vast contract met twee maanden proeftijd, op basis van 40 uur per week.
- Een salaris in schaal 8: €4276,- tot €8443,- per maand met 8% vakantiegeld en 6% eindejaarsuitkering.
- Een solide pensioen via ABP: wij betalen 70% van jouw premie.
- 43 verlofdagen per jaar.
- Alle genoemde arbeidsvoorwaarden gelden bij een fulltime dienstverband, tenzij anders vermeld.

Heb je vragen over de functie? Neem dan contact op met Rutger Prins via Rutger.Prins@TenneT.eu.

Solliciteren kan uitsluitend via het sollicitatieformulier. E-mails met cv kunnen wij niet in behandeling nemen.

In verband met de vakantieperiode worden reacties verwerkt vanaf 13 augustus.

Acquisitie naar aanleiding van deze vacature wordt niet op prijs gesteld en zal daarom niet in behandeling worden genomen.

Ons aanbod



We are family friendly and flexible



Health - your basis



Modern working environment



Attractive remuneration and social benefits



Personal development

Via ons sollicitatieformulier kun je binnen enkele seconden reageren. Zodra wij jouw sollicitatie ontvangen zullen wij deze screenen en z.s.m. contact opnemen. De selectieprocedure bestaat uit 2 gesprekken.

Jouw profiel en achtergrond

Je bent een echte verbinder. Een mensenmens die begrijpt dat uitstekende dienstverlening begint bij het begrijpen van de gebruiker. Je voelt je net zo comfortabel aan de directietafel als in gesprekken met operationele teams en leveranciers. Je hebt een duidelijke visie op Employee Experience en begrijpt dat IT pas waarde toevoegt wanneer medewerkers succesvol kunnen werken met de oplossingen die wij leveren. Je combineert strategisch inzicht met een pragmatische aanpak en bent niet bang om zelf de handen uit de mouwen te steken wanneer dat nodig is.

Daarnaast beschik je over:

- Aantoonbaar HBO werk- en denkniveau.
- Ruime ervaring binnen Service Management, IT Delivery Management of een vergelijkbare functie.
- Ervaring met sourcing-, transitie- en uitbestedingstrajecten.
- Aantoonbare ervaring met leveranciersmanagement en het aansturen van externe serviceproviders.
- Ervaring met financieel management, budgetverantwoordelijkheid en P&L-sturing.
- Gedegen kennis van ITIL.
- Kennis van SIAM, ASL en/of BiSL is een sterke pré.
- Affiniteit met Agile DevOps-werkwijzen.
- Ervaring als Product Owner is een pré.
- Uitstekende communicatieve vaardigheden.
- Vloeiende beheersing van Nederlands en Engels.
- Beheersing van de Duitse taal is een pré.

Onze uitdaging

Digital & Technology Transformation (DTT) is de digitale ruggengraat van TenneT. Deze divisie maakt slim gebruik van data, technologie en AI om het net optimaal te benutten en besluitvorming te versterken.

DTT levert geïntegreerde en veilige digitale-, technologie- en dataservices die bijdragen aan efficiëntie, innovatie, veiligheid en compliance. De divisie ondersteunt bedrijfsprocessen en werkplekken met IT, ontwikkelt data- en integratieplatformen en beheert de IT-infrastructuur en cybersecurity. Zo versnelt DTT de transformatie van TenneT naar een digitale TSO.

AI en meer over TenneT

Omdat we AI gebruiken als onderdeel van ons wervingsproces, willen we op dit punt graag transparantie en duidelijkheid creëren. Onze AI richt zich uitsluitend op functietitels en vaardigheden die de functie vereist en die mensen bezitten. Wij vinden het belangrijk om te vermelden dat sollicitanten geen nadelen of discriminatie ervaren, omdat wij geen gegevens hebben betreffende geslacht, leeftijd, afkomst of religie en de AI zal daar ook geen conclusies over trekken. De AI dient uitsluitend als ondersteunend en adviserend instrument om onze processen nog sneller en efficiënter te maken. Er worden nooit geautomatiseerde besluiten genomen.

TenneT is een toonaangevende Europese netbeheerder (Transmission System Operator, TSO). Wij zetten ons in voor een veilige en betrouwbare elektriciteitsvoorziening, 24 uur per dag en 365 dagen per jaar. Daarbij stimuleren we de energietransitie met als doel een duurzame, betrouwbare en betaalbare energietoekomst. Als eerste grensoverschrijdende TSO ontwerpen, bouwen, onderhouden en exploiteren we meer dan 25.000 kilometer aan hoogspanningsverbindingen in Nederland en grote delen van Duitsland, en faciliteren we de Europese energiemarkt via de 17 interconnectoren met onze buurlanden. Met een omzet van 9,2 miljard euro en een totale activawaarde van 45 miljard euro zijn we een van de grootste investeerders in nationale en internationale elektriciteitsnetten, zowel onshore als offshore.

Elke dag stellen onze ruim 8.300 medewerkers alles in het werk om tegemoet te komen aan de behoeften van de samenleving door het tonen van eigenaarschap, moed en verbinding. Samen zorgen we ervoor dat meer dan 43 miljoen eindgebruikers op een stabiele elektriciteitsvoorziening

kunnen rekenen.

Lighting the way ahead together

<https://careers.tennet.eu/careers/JobDetail/115604>