



## Service Manager

TenneT is hard groeiend en op zoek naar nieuwe collega's om onze ambities waar te kunnen maken. Zo nemen wij een leidende rol in het aanjagen van de energietransitie. Het werven van nieuw talent speelt daarin een cruciale rol. Wij zijn op zoek naar een Service Manager voor ons kantoor met standplaats Arnhem.

### Jouw bijdrage aan TenneT

In deze rol ben je verantwoordelijk voor het optimaal functioneren van de IT services voor een brede groep aan (veelal SaaS) services, waarmee we specifieke onderdelen van TenneT helpen om nog efficiënter te opereren. Denk hierbij onder andere aan AI en Robot gestuurde applicaties die Finance, HR, IT en vele ander onderdelen direct in staat stellen om sneller en beter te werken.

Je bent de eindverantwoordelijke voor een set aan diensten. Deze diensten mag je als je kindje beschouwen. Jij zorgt voor de juiste zorg, het toekomstplan en alles wat erbij hoort om de diensten gezond en klaar voor de toekomst te krijgen en houden. Hiervoor is een goede relatie met je leveranciers en onze klanten, de business erg belangrijk. Zo zul je op verschillende niveaus overeenstemming moeten bereiken over het budget, de kwaliteit en naleving van de afspraken. Af en toe hoort hier het adequaat afhandelen van escalaties en/of verstoringen bij. Erg divers en veeleisend.

### Wat zijn je belangrijkste taken als IT Service Manager?

- Jij bent de gids voor de business en helpt onze klanten om het maximale potentie uit onze IT applicaties te halen;
- Jij bent het eerste aanspreekpunt voor de business voor verschillende diensten;
- Je hebt een centrale rol in de keten om de IT services te coördineren, processen in te regelen en op te volgen en de dagelijkse uitvoering hiervan te verbeteren;
- Je stelt een jaarbudget voor de dienst op en bewaakt dit. Je stuurt interne en externe leveranciers aan in de keten;
- Je zorgt voor een goede samenwerking binnen de operationele keten;
- Je stelt non-functional requirements op of laat deze opstellen voor de keten. Bewaakt de realisatie ervan;
- Je stelt KPI's vast met de gehele keten, legt deze vast en je monitort deze;
- Je initieert en coördineert verbeteringen in de dienstverlening in de gehele keten;
- Je coördineert de oplossing van kritieke incidenten;
- Je zorgt voor goed Application Lifecycle Management van jouw keten;
- Je bent aanspreekpunt voor audits en voert hiervoor self assessments uit.

### Extra informatie

- Deze functie is in te vullen voor 40 uur per week;
- Deze functie is voor onbepaalde tijd;
- De salarisindicatie voor deze rol ligt tussen €4.151,- en €8.197,- bruto per maand op basis van 40 uur in salarisschaal 8 van onze CAO TSO.

### Ons aanbod



We are family friendly and flexible



Health - your basis



Modern working environment



Attractive remuneration and social benefits



Personal development

### Ons recruitment process

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.

Voor verdere vragen over het recruitment proces kan je contact opnemen met:

Daisy Zandi Zand  
People | Talent Acquisition  
daisy.zandizand-cusell@tennet.eu

Voor vragen met betrekking tot de positie:

Dennis Bouw  
Lead Business Technology  
dennis.bouw@tennet.eu

### Jouw profiel en achtergrond

- Je hebt een HBO of universitaire opleiding;
- Je hebt minimaal 3 jaar ervaring als IT Service Manager, Service Delivery Manager, Ketenregisseur of een vergelijkbare functie;
- Je bent in staat om complexe omgevingen en situaties te overzien;
- Je hebt een creatieve, oplossingsgerichte werkhouding;
- Je bent in staat om veranderingen en verbeteringen te initiëren en te realiseren;
- Je spreekt vloeiend Nederlands; en spreekt goed Engels;
- Je hebt ervaring met ITIL en met Agile werken.

## Onze uitdaging

BTO zal de leveringszekerheid, de energietransitie en de organisatorische en financiële gezondheid versterken door digitaal, data en analytics. BTO zal zorgen voor een solide basis door middel van naadloze eindgebruikersdiensten (UX), toonaangevende cyberbeveiliging en veerkrachtige datacenters en cloudinfrastructuur. BTO zal een consistente business/BTO afstemming hebben, strategische partnerschappen met leveranciers en duidelijke normen voor architectuur, vendor & portfolio management en beveiliging. BTO zal de waarde van data en digitaal ontsluiten door alle noodzakelijke enablers te bouwen (incl. data platform, data governance processen, capaciteiten) en innovatie-initiatieven in te bedden in business roadmaps.

## 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/93156>