

Wij zijn op zoek naar een fulltime

Servicedesk Engineer

Organisatie

Als Nederlandse energiemaatschappij weten we al jaren asset optimization & trading, analyse en de levering van energie aan de eindgebruiker op een slimme manier te combineren. Bij PZEM kijken we volop vooruit naar de toekomst. Hoe kunnen we invulling geven aan de uitdagingen die voortkomen uit deze energietransitie? Hoe gaan we om met verschillen tussen vraag en aanbod als de zon niet schijnt of de wind niet waait? Hoe kunnen we risico's beheersen en kosten minimaliseren? Aan de asset kant leveren de gascentrales Sloe en Rijnmond een actieve bijdrage aan het balanceren van het Nederlandse elektriciteitsnet. Door het optimaliseren van deze assets in combinatie met de lange- en korte termijn handelsmogelijkheden, beheren we continue de posities van PZEM in de North Western Energy gas- en elektriciteitsmarkten. Vanwege de aanzienlijke toename van de geïnstalleerde capaciteit van zonne- en windenergie groeit de vraag naar flexibiliteit op de markt continu. Door onze sterke positie op de energiemarkt, onze kennis én ruime ervaring staan wij onze klanten beter bij door continu te optimaliseren.

Afdeling

PZEM IT heeft het beheer van haar data center, infrastructuur en applicaties bij verschillende externe sourcing partners belegd. De IT Servicedesk Engineer vervult voor de aangewezen ITIL processen (Incident, Probleem, Configuratie, Patch en Change Management) een rol die gericht is op het aansturen van de dienstverlening door sourcing partners met als doel de interne serviceverlening aan de Business volgens SLA uit te voeren en te optimaliseren.

Functie

In de complexe en dynamische Energie markt omgeving is het cruciaal dat de PZEM organisatie in staat is om snel in te spelen op veranderingen en opportunity's. De IT Servicedesk Engineer zorgt ervoor dat het realiseren van de noodzakelijk wijzigingen en innovaties op het gebied van IT, processen, producten en services snel en effectief geïmplementeerd kunnen worden. De werkzaamheden omvatten de ondersteuning van dagelijkse operatie gecombineerd met changes en innovatie.

De IT Servicedesk Engineer is het centrale aanspreekpunt voor de juiste afhandeling van alle vragen, incidenten, problemen en changes conform ITIL door de sourcing partners. Hij/zij voert regulier overleg met alle sourcing partners om de performance en voortgang te monitoren en daar waar nodig bij te sturen met als doel de interne serviceverlening aan de Business volgens SLA uit te voeren en te optimaliseren

Naast vraag gedreven werken is een belangrijke verantwoordelijkheid van de IT Service Engineer het actief volgen van nieuwe ontwikkelingen in de markt en deze vertalen naar IT oplossingen voor de business. Hierbij zorgt de IT Service Engineer ervoor dat actief contact wordt onderhouden met relevante partijen / leveranciers en proactief / innovatief samenwerking in dit netwerk wordt gefaciliteerd. Ook moet de IT Service Engineer in staat zijn om op basis van proces- of data analyse zelf mogelijkheden voor het optimaliseren van de business aan te dragen.

Kerntaken

- Voert inhoudelijk regie / vendor management over de PZEM IT sourcing partners en onderhoudt actief contacten met counterparts van de sourcing partners om performance continu te evalueren en waar nodig bij te sturen met hierbij:
 - De (technische) operationele aansturing en monitoring van de outsourcing partners volgens ITIL middels SLA;
 - Wijzigingen (changes) toetsen aan de geldende architectuur en het beleid en vervolgens doorzetten naar de outsourcing partners en opvolging monitoren;
 - Monitoren en bespreken performance outsourcing partners in reguliere vendor review overleggen;
 - Ondersteunen bij het opstellen en jaarlijkse herziening van contracten.
- Service handling:
 - Direct services van Trade & Dispatch medewerkers (zijn VIP gebruikers);
 - Registreren, analyseren en oplossen incidenten, problemen en changes (1e en 2e lijn) in JIRA conform ITIL;
 - Structurele oplossingen voor aanvragen voor met name P1 incidenten;
 - Registreren en verwerken medewerkers / afdeling mutaties (Active Directory accounts, autorisaties, mail/mailgroepen, apparatuur etc.);
 - Werkplekbeheer (SCCM / Intune), telefonie, voicelogging incl. CMDB administratie;
 - Licentiebeheer Microsoft 365 en overige end-user tooling.
- Stelt op basis van business eisen/vragen de technische requirements op als input voor de oplosgroepen die de business eis/vraag moeten implementeren;
- Stelt zelfstandig voor kleinere projecten / activiteiten business cases en globale impactanalyses van gevraagde wijzigingen op;
- Is in staat om zelfstandig kleine tot middelgrote projecten te leiden en hierbij als projectleider te fungeren tussen business, sourcing partner(s) en het IT team;
- Maakt hierbij gebruik van de Prince II methodiek en het gehele project van begin tot eind kunnen uitvoeren van analyse fase, opstellen PID, uitvoering t/m implementatie;
- Checkt kwaliteit van de opgeleverde IT wijzigingen en zorgt ervoor dat ze voldoen aan de vastgelegde criteria (requirements);
- Is verantwoordelijk voor het initiëren van procesverbetering in de volle breedte van de business en overziet samenhang met processen buiten het betreffende bedrijfsonderdeel;
- Verantwoordelijk voor de dagelijkse operatie m.b.t. de architectuur, infrastructuur en security. Incidenten, vragen en problemen op adequate wijze oplossen en afhandelen binnen de gestelde tijdlijnen.

Opleidingsniveau / werk- en denkniveau

- Afgeronde mbo niveau 4 Informatica of hbo Informatica/Bedrijfskunde.
- Goede beheersing van de Nederlandse en Engelse taal.
- ITIL, Microsoft Azure.

Kennis, ervaring en vaardigheden vakgebied:

- Aantoonbare gedegen IT kennis en ervaring in Energy (trading) business;
- Kennis van en ervaring met ITIL processen;
- Heeft goede communicatie en onderhandeling vaardigheden om de sourcing partners te kunnen aansturen. Heeft kennis van alle business processen, de relatie met de processen buiten de eigen business en heeft diepgaande kennis van gebruikte IT applicaties en de samenhang tussen verschillende oplossingen en business processen;
- Heeft up-to-date kennis van IT ontwikkelingen (o.a. Cloud technieken en toepassingen);
- Beschikt over uitstekende analytische- en communicatieve vaardigheden (Nederlands en Engels, schriftelijk en mondeling) en kan deze op verschillende niveaus toepassen;

Arbeidsvoorwaarden

Wij bieden een dynamische en uitdagende omgeving en de interactie met verschillende professionals biedt volop mogelijkheden om jezelf zowel inhoudelijk als persoonlijk te ontwikkelen. Daarnaast biedt de functie afwisseling door vele bezoeken aan klanten en partners. Door middel van een benefit budget kun jij jouw aanvullende arbeidsvoorwaarden deels zelf invullen.

Salaris

Salaris minimum € 2.950,- bruto per maand en maximum € 4.799,- bruto per maand. Inschaling is afhankelijk van achtergrond en ervaring.

De standplaats is Middelburg.

Meer informatie?

Wil je meer informatie over de functie dan kun je contact opnemen met Rolf Daalder, Manager IT, 06-48333450.

Belangstelling?

Heb je interesse in deze vacature, stuur dan je sollicitatie samen met je CV per e-mail naar vacatures@pzem.nl.