

Vacature intern – 22 november 2021

Wij zijn op zoek naar een fulltime

Service Coördinator

Organisatie

PZEM richt zich op productie, handel én levering van energieproducten en -diensten op de zakelijke markt. Door mondiale prijsbewegingen van grondstoffen en de transitie naar een duurzame, CO2-neutrale energievoorziening, zijn energiemarkten zeer dynamisch en volatiel. Daarom optimaliseren we onze portefeuille aan zeer flexibele productie-, transport- en opslagcapaciteit continu en handelen we 24 uur per dag, 7 dagen per week. In deze dynamische energiemarkt is PZEM de stabiele factor. **Dat is altijd zo geweest!**

Afdeling

PZEM IT heeft het beheer van haar data center, infrastructuur en applicaties bij verschillende externe sourcing partners belegd. De IT Service Coördinator 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 Service Coördinator 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 Service Coördinator 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 Coördinator het actief volgen van nieuwe ontwikkelingen in de markt en deze vertalen naar IT oplossingen voor de business. Hierbij zorgt de IT Service Coördinator ervoor dat actief contact wordt onderhouden met relevante partijen / leveranciers en proactief / innovatief samenwerking in dit netwerk wordt gefaciliteerd. Ook moet de IT Service Coördinator 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 servicen van Trade & Dispatch medewerkers (zijn VIP gebruikers);
 - Registreren, analyseren en oplossen incidenten, problems 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 bedrijfs onderdeel;
- 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.

Inschaling is afhankelijk van achtergrond en ervaring.

De standplaats is Middelburg.

Een assessment kan onderdeel van de selectieprocedure uitmaken.

Voor deze vacature vindt gelijktijdig in- en externe werving plaats.

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.