



Vacaturenummer 2018.17

RENDO is vanwege uitbreiding op zoek een:

ICT SERVICE MANAGER

(1 fte)

Als ICT Service Manager binnen RENDO sta jij samen met onze ICT-specialisten aan de vooravond van een transitie op het gebied van ICT. Je krijgt de gelegenheid om IT Service Management in te richten en stapsgewijs door te voeren om zo een bijdrage te leveren aan een forse professionaliseringslag van RENDO Beheer ICT.

Wie zijn wij?

RENDO is een netbeheerder en netwerkbedrijf in Zuid-Drenthe en Noord-Overijssel. RENDO wil als netwerkbedrijf onderscheidend zijn in het faciliteren van lokale en regionale initiatieven in haar werkgebied. RENDO is op deze terreinen partner van haar negen aandeelhoudende gemeenten. Belangrijke speerpunten voor de komende jaren zijn de toename van groen gas in het RENDO-netwerk, onderzoeken van mogelijkheden naar toepassing van waterstof in het distributienetwerk, het elektrische-net gereed maken voor de toekomst en tot slot het aanleggen van glasvezel netwerken in Drenthe en Overijssel.

Wat ga je doen?

Als ICT Service Manager heb je oog voor de balans tussen operationele doelstellingen betreffende het aanbrengen van structuur en procesmatig werken en de noodzakelijk flexibiliteit die past bij een organisatie met ca. 125 medewerkers. Je ontwerpt, implementeert, bestuurt en verbetert de IT Service Management (ITSM) processen, controles en definieer en stuur je op KPI's inzake verbetering. Tevens stel je procedures en werkinstructies op, en zie je er op toe dat deze worden toegepast en waar nodig tref je corrigerende maatregelen. Ook doe je de intake voor changes en beoordeel je deze op basis van impact- en risico en begeleid je sommige changes (met hoge impact of een hoog risico) zelf.

Daarnaast word je takenpakket nog aangevuld met de volgende taken:

- Beschrijven en onderhouden van de diensten catalogus van de door ICT (standaard) aangeboden diensten, incl. Service Levels;
- Bevorderen en stimuleren van een ICT dienstverleningscultuur die gericht is op het voortdurend verbeteren van de kwaliteit en de klanttevredenheid.
- Verantwoordelijk voor de dagelijkse coördinatie van verzoeken en wijzigingen (met inbegrip van escalatie indien nodig);
- Inrichten, organiseren en voorzitten van de Change Advice Board;
- Opstellen en onderhouden van de RENDO (ICT) Change Kalender;
- Organiseert evaluatie van doorgevoerde Changes (oorzaken, verbeterpunten, lessons learned);
- ITSM Operationele en management rapportages;
- Verantwoordelijk voor een juiste registratie van de procesadministratie in het service management systeem;
- Communiceert met de interne klanten, leveranciers en met de ICT medewerkers;
- Bijhouden van de ontwikkelingen en trends op het gebied van IT producten en diensten.

Wie zoeken wij?

Wij zoeken een **HBO of WO opgeleide professional** op het gebied van ICT, die beschikt over een **scherp en kritisch beoordelingsvermogen** en **impact** overziet op verschillende niveaus. Je hebt een **heldere visie** op de te verrichten werkzaamheden en beschikt over **sterke communicatieve vaardigheden** en woorden als **delegeren, instrueren** en **coachen** zijn je op het lijf geschreven.

Daarnaast beschikt je over **ruime relevantie werkervaring** in IT Service Management en ben je **ITIL v2 Practitioners** of **ITIL v3 Intermediates** gecertificeerd. Ook beschik je over **uitgebreide kennis** van alle onderdelen van een typische ICT-omgeving, **business-, informatie- en ICT-context**, en ben je **PRINCE-2** gecertificeerd. Kennis van de energiesector is een pré net als ervaring met **USM (Universal Service Management)**.

Wat bieden wij jou?:

Werken bij RENDO betekent werken bij een organisatie die volop in beweging is. Een informele en collegiale omgeving met prima arbeidsvoorwaarden en met leuke collega's. De functie wordt uitgevoerd bij RENDO te Meppel. De overeenkomst zal in eerste instantie aan worden gegaan voor de duur van 1 jaar met uitzicht op verlenging.



Meer informatie:

Heb jij nog vragen of wil je meer informatie over deze vacature? Dan kun je contact opnemen met de heer L. Gerkes, IT Manager a.i., 06 – 243 66 266 of met mevrouw I. Plate-Wierda, Personeelsconsulent, 0522 - 856 410 (maandag, dinsdag en donderdag).

Solliciteren:

Heb je interesse in deze functie en voldoe je aan de gestelde eisen, dan is RENDO op zoek naar jou! Solliciteer door je motivatie en Curriculum Vitae naar de afdeling HRM te sturen: vacatures@rendo.nl.

Meppel, november 2018

RENDO, Afd. HRM