

Vacature Service Delivery Manager

Provide Managed Services is een toonaangevende organisatie die gespecialiseerd is in hoogwaardige IT-oplossingen en diensten voor een breed scala van klanten. Met een sterke focus op innovatie en klanttevredenheid hebben we ons ontwikkeld tot een belangrijke speler in de markt. We zijn op zoek naar een ervaren Service Delivery Manager om onze organisatie te versterken, door ontwikkelen in volwassenheid en te helpen groeien. Een persoon met sterke probleemoplossende vaardigheden, een uitstekend vermogen om te communiceren en een sterke wil om te leren en zichzelf en onze dienstverlening voortdurend te willen verbeteren.

Provide Managed Services BV

Provide is een organisatie die volop in ontwikkeling is met kantoren in Utrecht en Maastricht-Airport. We leveren al meer dan 20 jaar diverse ICT-diensten aan diverse bedrijven in Europa. Daarnaast maakt de organisatie deel uit van de TSH-groep waar inmiddels meer dan 25 verschillende bedrijven toe behoren. Alle met hun eigen expertise en zijn allemaal actief binnen de IT-sector. TSH heeft een ambitie binnen enkele jaren de grootste MSP van Europa te worden.

Bij Provide helpen we onze klanten door moderne en optimaal ingerichte IT-systemen te leveren en te beheren. Provide groeit hard maar we zijn nog steeds een hecht team waarin iedereen elkaar goed kent. Tijdens je werk heb je nauw contact met collega's uit de andere teams die ieder beschikken over hun eigen achtergrond en expertise. De IT-branche is een dynamische markt, waardoor snel handelen essentieel is om te groeien en wij als Provide kunnen inspelen op de vraag van morgen! Je komt bij ons geen ingewikkelde managementlagen tegen. Er zijn dus korte lijnen waardoor we o.a. samen de organisatie continu kunnen verbeteren.

Wat ga jij doen?

Krijg jij energie van klantcontact en voel en neem je graag de verantwoordelijkheid over de contracten met klanten, dan hebben wij de meest uitdagende baan voor je als Service Delivery Manager. In deze rol ben je verantwoordelijk voor de inhoud en het beheer van enkele contracten met onze klanten.

Binnen Provide ben je verantwoordelijk voor het financiële resultaat van het contract en extern voor het leveren van de diensten op het afgesproken en gewenste niveau. Je hebt dus veel contact met de klant, stemt wensen en behoefte af met onze beheer organisatie en zorgt voor een goede registratie hiervan in de daarvoor bestemde contractdocumenten. Ook heb je oog voor de commerciële kansen die je ziet liggen of die ontstaan uit de gesprekken die jij voert met de klanten en werk je nauw samen met de commerciële afdeling binnen Provide om deze te realiseren.

Functie eisen

Wij zijn op zoek naar iemand met sterke persoonlijkheid, die zijn "mannelijke"/"vrouwelijke" staat en zich niet zomaar van zijn/haar stuk laat brengen. Ook in stressvolle situaties ben je in staat om jezelf staande te houden. Je beschikt over een uitstekend vermogen om te communiceren en een sterke wil om te leren en jezelf voortdurend te verbeteren. Je bent een zelfstarter die niet alleen maar afwacht, maar ook zelf initiatief neemt: iemand die met ideeën komt en bij twijfel overlegt, maar wel een hoge mate van zelfstandigheid heeft. Ook vind je het leuk je kennis met collega's te delen en ze mee te nemen in verdere professionalisering. Je geeft op inspirerende, stimulerende en ondersteunende wijze richting aan operationele teams, zonder dat je hierover hiërarchische bevoegdheid hebt, door heldere kaders te scheppen op basis van een vertaling van de wens en het budget van de klant waarbinnen de operationele teams de ruimte en het vertrouwen krijgen om hun eigen verantwoordelijkheden te nemen. Het doel is om de gewenste resultaten voor Provide, de operationele teams en de klant te bereiken.

Onze kernwaarden zijn: We listen, we learn, we do IT together! Dit zoeken we ook in onze medewerkers. Bij ons staat de klant centraal. Daar doen we het voor, zorgen dat klanten en eindgebruikers zonder gedoe hun werk kunnen doen.

Taken en verantwoordelijkheden

- Je bent verantwoordelijk voor het opbouwen van een langdurige relatie met klanten (het bepalen van strategische behoeften en bedrijfsresultaten in de digitale transformatie) waarbij de klantbeleving centraal staat. Je identificeert kansen voor serviceverbetering en optimalisatie, en je ontwikkelt en implementeert strategieën om de klantervaring te verbeteren.
- Je hebt een P&L verantwoordelijkheid op basis van een gemanagede contractwaarde en stelt voor de realisatie hiervan een bijpassend accountplan op.
- Je bent verantwoordelijk voor het opstellen en onderhouden van de beheerdocumentatie (SLA, DAP, DFA).
- Je bent het primaire aanspreekpunt voor zowel de klant als de interne organisatie op zowel operationeel als tactisch niveau en je bent verantwoordelijk voor het bewaken van de gemaakte afspraken en stuurt in overleg met de operationeel manager van Provide de operatie de juiste richting op.
- Je levert periodiek rapportages/analyses op die de klant en de interne organisatie inzicht geeft in de behaalde dienstenniveaus en de financiële gezondheid van de overeenkomsten.
- Signaleert opportunity's die passen binnen de scope van onze dienstverlening. Je formuleert scenario's en doelstellingen voor klantgerichte innovaties en implementeert innovaties onder supervisie van het MT en in samenwerking met in- en externe partijen.
- Je neemt de leiding bij het oplossen van escalaties en betreft hierbij de juiste mensen, zowel intern als extern.
- Je bent verantwoordelijk en draagt zorg voor tijdige en correcte facturatie van alle diensten behorende bij de operationele diensten en alle daarbij behorende zaken.

Wie ben jij

- Minimaal HBO werk- en denkniveau;
- Ten minste 5 jaar ervaring in een vergelijkbare functie bij een IT-organisatie, bij voorkeur een IT-dienstverlener (MSP);
- Kennis van toegepaste technieken, producten en diensten binnen een IT-organisatie;
- Je stelt het klantbelang centraal, zonder daarbij het organisatiebelang uit het oog te verliezen;
- Je hebt ervaring met ITIL en bent bij voorkeur ook gecertificeerd in ITIL-normen;
- Je bent communicatief zeer sterk; je weet zowel klantverwachtingen te managen als goed te communiceren met collega's (zowel mondeling als schriftelijk);
- Je bent gedreven, je hebt doorzettingsvermogen, je bent daadkrachtig en je bent gericht op samenwerking;
- Je bent een zelfstarter; je voelt je verantwoordelijk, neemt je verantwoording en neemt initiatief (doorvoeren verbeteringen, ideeën efficiënt overleggen, etc.);

- Je denkt in mogelijkheden en kansen en je kunt met een gezonde dosis probleemoplossend vermogen goed omgaan met stressvolle situaties.

Wat kun je verwachten van Provide?

Bij Provide helpen we onze klanten door moderne en optimaal ingerichte IT-systemen te leveren en te beheren. Provide groeit hard maar we zijn nog steeds een hecht team waarin iedereen elkaar goed kent. Je werkt nauw samen met collega's uit de andere teams die ieder beschikken over hun eigen achtergrond en expertise. De IT-branche is een dynamische markt, waardoor snel handelen essentieel is om te groeien en wij als Provide kunnen inspelen op de vraag van morgen! Je komt bij ons geen ingewikkelde managementlagen tegen. Er zijn dus korte lijnen waardoor we o.a. samen de organisatie continu kunnen verbeteren. Wij vinden het belangrijk dat onze mensen zich blijven ontwikkelen. Hiervoor investeren wij dan ook continu in kennis en kunde en worden mensen "vrijwillig-verplicht" ieder jaar opleidingen en trainingen te volgen.

Bij Provide krijg je de kans jezelf te ontwikkelen en je te onderscheiden door inzet van jouw kennis en vaardigheden. Wij bieden je een baan met verantwoordelijkheden vanaf dag één en leggen de focus op jouw professionele en persoonlijke ontwikkeling.

- Een uitdagende en dynamische werkomgeving waarin je je vaardigheden en expertise kunt ontwikkelen.
- Mogelijkheden voor professionele ontwikkeling en certificeringen.
- Een competitief salaris en aantrekkelijke secundaire arbeidsvoorwaarden.
- Een collegiale en ondersteunende werkcultuur waarin teamwork wordt aangemoedigd en gewaardeerd.
- 36-40 uur per week, flexibele uren en de mogelijkheid tot (deels) thuiswerken.
- 28 vakantiedagen.
- Reiskostenvergoeding, keuze uit mobiliteitsvergoeding of auto naar keuze met leasebudget (ook voor privégebruik).
- Goede pensioenregeling.
- Winstdelingsregeling.
- Leuke teamuitjes.

Ben je gepassioneerd in het realiseren van tevreden klanten en wil je bijdragen aan het verder professionaliseren en groeien van Provide? Wil je deel uitmaken van een innovatief team dat volop in ontwikkeling is? Solliciteer dan nu en sluit je aan bij ons team!

Stuur je CV en motivatiebrief naar hr@provide.nl. Vermeld in het onderwerp van je e-mail "Sollicitatie Service Delivery Manager". Voor verdere vragen over de vacature kun je telefonisch contact opnemen met Pamela Verkijk (Sales Director) op 06-43393798.

Wij kijken uit naar je reactie en hopen je binnenkort te mogen verwelkomen.

Acquisitie n.a.v. deze vacature is niet gewenst