

Service Manager

De Functie

Scarabee Logistic Systems te Rotterdam richt zich met name op Complete installaties, met als specialisatie automatische magazijnen en AGV's (Automatisch Geleide Voertuigen) en de besturing daarvan.

Zowel de projecten als de productontwikkeling vereisen een multidisciplinaire aanpak waarbij medewerkers vanuit verschillende invalshoeken (werktuigbouw, elektrotechniek, besturingstechniek en IT) in projectverband de totale oplossing engineeren, ontwerpen, realiseren, testen, installeren, integreren en in gebruik stellen. Daarnaast speelt het Service Management proces een steeds grotere rol. Het voeren van uitstekend configuratie management, adequaat reageren op incidenten, het efficiënt afhandelen van wijzigingen en helder en volledig rapporteren over het gehele proces zijn kritieke succesfactoren.

Als Service Manager ben je verantwoordelijk dit proces in goede banen te leiden en te houden.

Jouw voornaamste Taken

- Het inrichten, coördineren en optimaliseren van het Service Management proces;
- Het bewaken van de kwaliteit van het proces;
- Een voortrekkersrol spelen m.b.t. de IT-tooling voor het proces;
- Systeemeigenaar zijn voor deze tooling, o.a. resulterend in eindverantwoordelijkheid voor de kwaliteit van de data;
- Zorg dragen voor een heldere en volledige rapportage, intern en richting klanten;
- Bijspringen in het service proces (IT en/of electro-mechanisch) indien nodig, uiteraard door zich snel de materie eigen te maken;
- Hét aanspreekpunt zijn binnen de organisatie voor incidenten, problemen, wijzigingen, configuratie en service level afspraken (belangrijke pijlers van de ITIL methodiek);
- Het regelmatig bezoeken van bestaande klanten, teneinde de klanttevredenheid te pijlen en mogelijke opportuniteiten waar te nemen.

Jouw Achtergrond

- Enthousiaste collegiale doener (die wel eerst goed nadenkt...);
- Electro-mechanische achtergrond (MBO-niveau);
- Technische en IT-ervaring in de Logistiek;
- Resultaatgericht, leergierig en ambitieus;
- Vindt het leuk en uitdagend het Service proces verder te optimaliseren
- Nauwkeurig en werkt efficiënt, zonder een perfectionist in negatieve zin te zijn;
- Komt zowel zelfstandig als in een team goed tot zijn recht;
- Communiqueert prima en beheerst de Engelse taal;
- Gaat moeiteloos om met applicaties in de Microsoft Windows omgeving;
- Bij voorkeur kennis van magazijn systemen en de de facto Service Management standaard ITIL.