



Word deel van ons SWARCO-team als

# Manager Centrale Servicedesk

**Locatie: Amersfoort, UT, Netherlands | Fulltime | Op locatie**

## Beschrijving van het bedrijf

Met meer dan 5.000 collega's wereldwijd dragen we bij aan innovatieve mobiliteitsoplossingen die het verkeer veiliger, slimmer en duurzamer maken. Van Europa tot Azië en van Noord-Amerika tot Australië – waar je ook kijkt, SWARCO is in beweging. Sluit jij je aan bij ons team?

## Functieomschrijving

Met oog voor mensen, gevoel voor techniek en een passie voor procesoptimalisatie.

Wij zoeken een ervaren en verbindende **Manager CSD (Centrale Servicedesk)** die zowel mensen als processen verder brengt. In deze functie ben jij verantwoordelijk voor het aansturen en verder ontwikkelen van onze **centrale servicedesk** binnen SWARCO Nederland. Je zorgt voor integratie van de servicedesk met onze drie businessunits en bouwt bruggen tussen mensen, data en techniek.

### Wat ga je doen?

Als **Manager Centrale Servicedesk** geef je dagelijks leiding aan een team van zo'n **17 collega's** – waaronder dispatchers, schadebehandelaars, servicecoördinatoren, planners en data-analisten. Samen verzorgen jullie de eerstelijns service voor meerdere businessunits en zorgt er samen met onze operatie voor dat de service-en onderhoudsactiviteiten voor onze klanten efficiënt en effectief worden opgepakt. Jij creëert structuur, stelt duidelijke doelen, houdt jouw team scherp en maakt de vertaalslag van data naar verbetering.

Je bent een strategisch denker én een coachende leider. Je werkt organisatie breed samen met alle business units, afdelingen en klanten om processen te optimaliseren en de kwaliteit van onze dienstverlening naar een hoger niveau te tillen.

### Jouw verantwoordelijkheden:

- Leidinggeven aan een divers servicedeskteam, met focus op persoonlijke groei en teamcohesie;
- Het data gedreven werken verder integreren in onze organisatie;
- Analyseren van data en monitoren van KPI's ter verbetering van serviceprestaties;
- Ontwikkelen en implementeren van werkprocessen en werkinstructies die leiden tot hogere efficiëntie en klanttevredenheid;
- Inzetten van automatisering en slimme tools om repeterende processen te verlichten en te verbeteren;
- Fungeren als verbindende schakel tussen de servicedesk, aannemers, business units en andere afdelingen;
- Zorgen voor integratie van servicedeskprocessen binnen de gehele organisatie, in nauwe samenwerking met verschillende stakeholders;
- Leveren van datagedreven rapportages ter ondersteuning van strategische besluitvorming.

### Wat bieden we jou?

Bij SWARCO Nederland krijg je de kans om je carrière naar een hoger niveau te tillen en een waardevolle bijdrage te leveren. We geloven in eerlijkheid en transparantie, ook als het hectisch wordt. Samen gaan we deze uitdagingen aan en bouwen we aan een betere toekomst. Wat jij van ons kunt verwachten:

- Salaris! Bij ons kun je rekenen op een salaris uit schaal 12 tussen de €5.107,- en €7.839,- conform de cao metaal & techniek (afhankelijk van opleiding en ervaring);
- 25 vakantiedagen én 13 adv-dagen bij een fulltime dienstverband. Een goede werk-privé balans vinden we belangrijk;
- Een superuitdagende baan voor 32-40 uur per week;

- Alle benodigde faciliteiten om je werk te kunnen doen, zoals mobiele telefoon en een laptop;
- Pensioenopbouw bij het Pensioenfonds Metaal en Techniek (PMT) waarbij wij ongeveer 2/3 betalen;
- Uitzicht op een vast dienstverband.

## Functie-eisen

### Wat vragen wij van jou?

**Jij hebt een proactieve, resultaatgerichte instelling en een hart voor continu verbeteren. Verder heb/ben je:**

- Minimaal 3 jaar leidinggevende ervaring binnen een servicedesk of technische (aannemers)omgeving;
- Kennis van procesmanagement, automatisering en Lean- of vergelijkbare methodologieën;
- Ervaring met data-analyse tools en rapportagesoftware (zoals Python, Power BI, Tableau of Business Central);
- Servicegericht, met het vermogen om operationele én strategische doelen te combineren;
- Sterke communicatieve vaardigheden; je weet mensen te coachen, verbinden en motiveren;
- Affiniteit of ervaring met aannemerij is een pré.

## Aanvullende informatie

### SWARCO Nederland

Bij SWARCO Nederland zitten we nooit stil. We werken aan mooie infrastructuurprojecten zoals openbare verlichting, verkeersregelinstallaties en tunnel technische installaties voor Nederland als transportland. Ons doel? Altijd de beste oplossingen leveren. Bij SWARCO staan innovatie, veiligheid en persoonlijke groei voorop.

### Ready?

Solliciteer dan nu! Ook als je nog vragen hebt kun je contact opnemen met Lily via [recruitment.nl@swarco.com](mailto:recruitment.nl@swarco.com).

Word onderdeel van SWARCO. We kijken ernaar uit om jouw uitgebreide sollicitatie via de online tool te ontvangen.

Solliciteer nu

### SWARCO

Basicweg 16  
3821 BR Amersfoort

*Informatie over de verwerking van jouw persoonsgegevens is [hier](#).*