



ICT SERVICE MANAGER

FUNCTIEPROFIEL

MEI 2022
INTEREXCELLENT
Amaliaaan 41, 3743 KE Baarn

ICT Service Manager

De Leidse regio, bestaande uit de gemeenten Leiden, Leiderdorp, Zoeterwoude, Oegstgeest en het Samenwerkingsorgaan Holland Rijnland, heeft de ambitie om gezamenlijk verder te bouwen aan een professionele, moderne informatievoorzieningsorganisatie die met slag- en innovatiekracht een uitstekende dienstverlening biedt aan inwoners, partners en collega's!

Om hier verder invulling aan te kunnen geven, zijn wij voor onze opdrachtgever Servicepunt71 op zoek naar een *ICT Service Manager*.

ORGANISATIE

Servicepunt71 is een shared serviceorganisatie die de bedrijfsvoering verzorgt voor de Leidse regio. Servicepunt71 biedt deze organisaties ondersteuning bij zowel advisering en beleidsvorming als wel bij uitvoerende taken op de volgende terreinen: ICT, Inkoop, Financiën, HRM, Juridische Zaken en Facilitaire Zaken. Er werken ongeveer 300 medewerkers bij Servicepunt71, dat is gevestigd in Leiden. Vanaf medio 2022 wordt deze ondersteuning onderdeel van Gemeente Leiden.

Als ICT Service Manager maak je deel uit van het team ICT Regie en Processen binnen Servicepunt71. Dit team bestaat uit ongeveer 25 man, inclusief een aantal externe medewerkers. ICT Regie en Processen is regio voerend omdat de gehele IT is uitbesteed aan meerdere externe leveranciers. De afdeling is verantwoordelijk voor de vormgeving en uitvoering van de ITIL en BiSL processen, de dienstverlening naar de partnerorganisaties en voeren regie op leveranciers.

Het team bestaat uit 6 Service Managers (waaronder de vacature) en 4 Proces Managers, waaronder de ICT Change Manager. De Proces Managers worden in de uitvoering ondersteund door het Serviceteam dat bestaat uit 4 incident-/change-/problem-coördinatoren.

De Servicedesk ICT is ook onderdeel van het team ICT Regie en Processen en opereert onder leiding van een senior medewerker. Je hebt regelmatig overleg met stakeholders buiten het team zoals andere coördinatoren, functioneel beheerders, projectleiders en leveranciers. Het team wordt geleid door een teammanager ICT Regie en Processen. Deze teammanager rapporteert aan de CIO van Servicepunt 71. Het team verleent diensten aan ongeveer 2800 gebruikers.

FUNCTIE

Servicepunt71 biedt een baan waar afwisseling dagelijkse praktijk is en kwaliteit de norm. De afdeling ICT Regie en Processen van Servicepunt71 verzorgt, met de inzet van huidige en toekomstige IT-middelen, de gehele ICT-infrastructuur. Zij zorgen ervoor dat de gemeenten waar zij voor werken en Servicepunt71 zelf zo optimaal mogelijk hun werk kunnen doen.

Als Service Manager ben je verantwoordelijk voor een eigen groep klanten en/of leveranciers. Je zorgt ervoor dat de dienstverlening wordt geleverd conform de verwachtingen. Je speelt een rol in het ontwikkelen en beheren van diensten en de bijbehorende Producten en Diensten Catalogus en draagt zorg voor afsluiten en beheren van SLA en DAP met de leveranciers. Dit houdt ook in dat je bijdraagt aan projecten waarin nieuwe diensten worden opgeleverd of bestaande diensten worden aangepast. Dit doe je door Service Management requirements in te brengen en deze te blijven monitoren gedurende het project tot aan in beheer name. Periodiek bespreek je met je klanten en/of leveranciers eventuele knelpunten en nieuwe dienstverlening. Je bent verantwoordelijk voor

de opvolging hiervan en draagt zorg voor de vastlegging van het nieuwe product/dienstverlening en de bijbehorende kostprijsbepaling.

Er wordt van je verwacht dat je grondige kennis hebt van je klanten en/of leveranciers waardoor je in staat bent om met hen mee te denken en je actief, hulpvaardig en adviserend op te stellen. Doel is om de kwaliteit van de dienstverlening te handhaven en te verbeteren. Je hebt een belangrijke rol in de communicatie omtrent de tevredenheid van je klanten. Je signaleert tijdig wanneer extra aandacht benodigd is om klanttevredenheid te verhogen en je neemt initiatief. Je bent in staat om Service Improvement Plannen (SIP) op te stellen en uit te (laten) voeren.

PROFIEL

Als ICT Service Manager ben je flexibel en in staat snel in te spelen op verschillende situaties. Met jouw communicatieve vaardigheden bereik en overtuig je stakeholders en collega's. Je bent een bruggenbouwer en geeft richting op tactisch niveau. Je bent resultaatgericht en initiatiefrijk en goed in het ontwikkelen en beheren van ICT diensten en in staat te presteren onder druk. Je hebt inzicht in de afhankelijkheden van de verschillende diensten, systemen en processen en bent in staat sturing te geven aan de betrokken bij de dienstverlening. Verder beschik je over:

- een afgeronde Hbo-opleiding, bij voorkeur in de richting van IT.
- diverse afgeronde aanvullende vakopleidingen en trainingen op het gebied van servicemanagement, zoals ITIL, BiSL of een vergelijkbaar framework.
- ervaring met service management bij een ICT dienstverlener is een pré.
- minimaal 5 jaar aantoonbare kennis en ervaring met service management.
- ruime ervaring met advisering op senior management-/directieniveau.
- ervaring in bestuurlijk complexe organisaties en affiniteit met overheidsorganisaties.

ARBEIDSVORWAARDEN

Servicepunt71 biedt je een uitdagende en afwisselende functie tegen een marktconform salaris. Je bent onderdeel van een team dat gezamenlijk zorgt voor een optimale dienstverlening aan gemeenten binnen de Leidse regio.

Servicepunt71 hecht sterk aan persoonlijke groei en loopbaanontwikkeling en biedt daarvoor tal van mogelijkheden, bijvoorbeeld het brede aanbod aan workshops en cursussen van hun 'Academie71'. Daarnaast is oog voor een goede werk-/privébalans, waarbij gedeeltelijk thuiswerken is de norm is. Er heerst een klantgerichte, informele werksfeer in een moderne huisvesting op loopafstand van het Centraal Station, diverse parken en horecagelegenheden.

De rechtspositie van de sector gemeenten, is vastgelegd in de Cao voor gemeenteambtenaren. Je krijgt naast je salaris ook nog een vrij besteedbaar budget, een Individueel Keuze Budget (IKB).

SOLLICITEREN EN PLANNING

Servicepunt71 is een servicegerichte, regionale organisatie. Met een nuchtere en flexibele instelling wordt gewerkt in een prettig informele sfeer voor verschillende gemeenten. Ze ondersteunen gemeenten bij hun maatschappelijk relevante taken. Wij maken het verschil door te faciliteren met professionele dienstverlening.

Op basis van hun vakkennis en ervaring adviseren ze praktisch en inventief over uiteenlopende zaken. Het werken voor verschillende gemeenten is veelzijdig, het vraagt om overtuigingskracht en het geeft werkplezier. Ze nemen de regie, brengen hun verschillende disciplines bij elkaar en zoeken verbinding met de business, altijd gericht op een succesvol eindresultaat. Hun ambitie is inzicht en



overzicht bieden, daadkracht creëren. Resultaten behalen door snelle en passende service te verlenen. Want alleen met goede, slimme oplossingen kunnen ze samen werken én samen bouwen.

Servicepunt71 zoekt mensen die hen daarbij helpen. Mensen met een hart voor dienstverlening en maatschappelijke betrokkenheid. Want die maken het verschil.

Enthousiast geworden? Solliciteer dan nu:

- Sollicitaties (een functiegerichte motivatiebrief plus CV) ontvangen we graag zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk op vrijdag 10 juni, via www.interexcellent.nl
- Op basis van een brief en CV selectie worden kandidaten uitgenodigd voor een oriënterend gesprek met InterExcellent.
- De meest passende kandidaten worden daarna voorgedragen aan de selectiecommissie bij Servicepunt71 die beslist met wie zij wenst kennis te maken.
- Van de eindkandidaten kunnen referenties worden nagetrokken. Een (ontwikkel)assessment kan onderdeel uitmaken van de procedure.

CONTACT OVER DEZE VACATURE

Deze procedure wordt uitgevoerd door Sietse Bergstra, partner InterExcellent IT Regie Management, en Riëtte Coolen, Research Consultant, Baarn. Tel: 035 - 5280430, www.interexcellent.nl.

We zien met belangstelling uit naar je reactie en/of sollicitatie!