



SERVICE LEVEL MANAGER

FUNCTIEPROFIEL

SEPTEMBER 2023
INTEREXCELLENT
Amaliaaan 41, 3743 KE Baarn

Service Level Manager

Onze opdrachtgever TVM is een gespecialiseerde verzekeraar voor logistiek en transport over weg en water, met een coöperatieve grondslag. TVM is leidend in haar thuismarkt en wordt herkend en gewaardeerd als innovatieve partner. Door samen te werken met stakeholders behoren hun klanten tot de veiligste vervoerders van Europa.

TVM wil zich ontwikkelen tot 'full service- transportverzekeraar' waar de aanvullende diensten 'kennismakelaar' en 'dataspecialist' onderdeel van uitmaken. TVM ontwikkelt zich steeds meer als een regieorganisatie die IT diensten inkoop van diverse leveranciers. De focus zal de komende jaren liggen op het verder professionaliseren van de regieorganisatie.

Om hier verder invulling aan te geven, zijn we voor onze opdrachtgever op zoek naar een gedreven *Service Level Manager*.

OVER TVM

De transportsector is volop in beweging, de ontwikkelingen volgen elkaar in razend tempo op. TVM speelt daarin een sleutelrol als dé verzekeraar voor logistiek en transport, over weg en water. De [missie van TVM](#); hun klanten ontzorgen op hun weg naar continuïteit en veiligheid met (innovatieve) [producten](#) en [diensten](#). En TVM wil hen tot de veiligste vervoerders van Europa maken, want TVM staat voor transportveiligheid. Iedere dag opnieuw doen ze hun uiterste best om al hun ambitieuze doelstellingen waar te maken. TVM doet dat vanuit een bevlogen en warme werkomgeving. TVM zoekt mensen die initiatiefrijk zijn, beslissingen durven te nemen, gefocust zijn en resultaatgericht. Hun kernwaarden zijn: betrokken, betrouwbaar, deskundig en ondernemend.

Je komt te werken binnen ons CTO Office team dat bestaat uit ca. 25 collega's en rapporteert aan de Manager CTO Office. Samen met deze collega's werk je aan het realiseren van de strategie, bied je architectuur en kaders die in de operatie en transformatie gehanteerd worden en voer je regie op dienstverlening door onze partners. Als Service Level Manager waarborg jij de juiste kwaliteit van geleverde (ICT-) diensten en continu verbetering.

FUNCTIE

Als Service Level Manager ben je een bevlogen en gedreven persoon die als aanspreekpunt fungeert voor de TVM organisatie voor de geleverde IT diensten. Je zorgt voor het maken van heldere afspraken met toeleveranciers (SLA, XLA, DAP en DFA) waarbij TVM de rol van regisseur vervult. Je vormt de schakel tussen de gebruikersorganisatie en toeleveranciers. Je voornaamste taak is ervoor zorgdragen dat de geleverde IT diensten in lijn zijn met de gemaakte afspraken. Van gecontracteerde leveranciers volg je nauwkeurig de geleverde prestatie. Je hebt regelmatig overleg met zowel de gebruikersorganisatie, als de externe leverancier, om de diensten blijvend af te stemmen en te verbeteren.

De Service Level Manager is ook verantwoordelijk voor het inventariseren van wensen en behoeften m.b.t. de te leveren ICT-dienstverlening en producten vanuit de interne klant, programma's en ICT-onderdelen en het optimaliseren van het bestaande portfolio. Daarnaast draag je zorg voor een uniforme vastlegging van deze requirements in service level requirements en agreements (SLR/SLA).

Je onderhoudt de producten- en dienstcatalogus (PDC) en verzorgt de service monitoring, rapportering, periodieke monitoringsplannen, verbeterplannen. Daarnaast ben je betrokken bij risk assessments als het gaat om kritische uitbestedingen. Je neemt deel aan projecten en werkt nauw samen met andere procesmanagers in het Service Management team. De afdeling IT heeft haar processen ingericht volgens de ISM-methode. Als Service Level Manager zie jij toe op correcte werking.

PROFIEL

Passie en ambitie om in onze transformerende wereld samen veilige producten en diensten te leveren. TVM is de verzekeraar die de klant centraal stelt! Daarnaast heb jij:

- HBO of WO werk- en denkniveau;
- 5 jaar ervaring in een vergelijkbare functie;
- Ervaring met het opstellen van SLA's, DAP's en KPI's;
- Ervaring met het opstellen, uitleggen en implementeren van IT beheerprocessen;
- Relevante certificering van ITIL/ISM en Agile/Scrum/DevOps;
- Ervaring met het aantonen van beheersing doormiddel van service monitoring;
- Kennis van ITSM tooling, met name Topdesk en Jira;
- Kennis van toepassen wet- en regelgeving (zoals DNB Good Practices) is een pré.

Verder beschik je over de volgende eigenschappen:

- Zelf startend, gedreven, no-nonsense en resultaatgericht;
- Je kunt goed luisteren en bent communicatief sterk;
- Je kunt goed organiseren, bent organisatiesensitief en gericht op samenwerking én op resultaat;
- Nauwkeurig, assertief, kritisch en kunt omgaan met weerstand;
- Flexibel en klantgericht;
- Teamspeler, je zoekt actief samenwerking met je collega's;
- Een positieve mindset;
- Gevoel voor humor 😊.

ARBEIDSVORWAARDEN

Je bent onderdeel van een enthousiast en gezellig team met de ambitie om expertise en service 'next level' te bieden. TVM biedt een zelfstandige en uitdagende functie met veel ruimte voor eigen initiatief in een professionele en open werksfeer. Je standplaats is Hoogeveen, maar TVM biedt de mogelijkheid om gedeeltelijk thuis te werken.

Verder biedt TVM:

- Een marktconform salaris op basis van een 38-urige werkweek;
- Een eindejaarsuitkering van 8,33% (= volledige 13e maand) en een vakantietoeslag van 8%;
- 152 wettelijke verlofuren en 48 bovenwettelijke verlofuren (op basis van een 38-urige werkweek);
- Een premievrij pensioen;
- Een goede thuiswerkregeling;
- Ruimschoots mogelijkheden voor persoonlijke ontwikkeling met een ruim aanbod op het gebied van opleidingen;



- Mogelijkheden om te werken aan je vitaliteit door onder andere sporten met korting;
- Lees hier voordelen van [werken bij TVM](#).

SOLLICITEREN EN PLANNING

TVM zoekt een ervaren collega om het team te versterken en nodigt je uit om deze uitdaging aan te gaan. Zoek jij perspectief en mogelijkheden om te groeien? Wij maken graag kennis met je.

- Sollicitaties (een functiegerichte motivatiebrief plus CV) ontvangen we graag zo spoedig mogelijk, via [InterExcellent vacatures](#)
- 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 TVM 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!