Bedrijfsgegevens

Ministerie van Defensie (JIVC)

De recruiter



NielsKnapen
Myler

Telefoon: +31613799238

E-mail: Niels.Knapen@Headfirst.nl

Service Manager

Functie	**Service Manager**
Locatie	**Utrecht**
Uren per week	**36 uren per week**
Looptijd	**14.08.2022 - 14.12.2023**
Opdrachtnummer	**112692**
Sluitingstijd	**14.12.2023**

Rolomschrijving en taakafspraken

Inzetten bij Defensie zijn doorgaans voor langere tijd (1 tot maximaal 4 jaar). Voor deze functie moet een B- screening worden doorlopen met een gemiddelde duur van 6-8 weken.

Opdrachtbeschrijving

Als Service Managers ondersteun je de afdelingen met je expertise, en lever je een bijdrage aan het opstellen van producten voor de afdelingen.
Je actualiseert of stelt Dienstbeschrijvingen / Service Level Agreements op, of helpt hierbij. Je richt periodieke rapportages in. Je gaat helpen bij het uitwerken, inrichten en borgen van de complexe diensten.
Je maakt regie en governance voor een dienst inzichtelijk. Daarvoor breng je de onderlinge afhankelijkheden tussen business, interne bouwstenen (die

JIVC zelf levert) en externe bouwstenen (die externe leveranciers leveren) in kaart en bewaakt de vastlegging en naleving van de afspraken.

Achtergrond opdracht

Met jouw kennis van organisaties en de gangbare ICT-processen kijk je met een helicopterview naar de IT dienstverlening. Je weet wat ITIL- en BISL-processen zijn. Je weet hoe diensten worden opgebouwd en geleverd. Je hebt een aantoonbaar HBO+ werk- en denkniveau. Je hebt minimaal 3 jaar ervaring als service manager, service delivery manager of adviseur in het vakgebied van service management en service level management in een multidisciplinaire IV/ICT omgeving. Je hebt ervaring met het inrichten van IT dienstverlening.

Organisatorische context en cultuur

JIVC: JIVC is een professionele IV/ICT-organisatie, die de Defensieonderdelen en andere klanten binnen de overheid faciliteert in het effectief en doelmatig kunnen (blijven) uitvoeren van hun taken. Als organisatie staat JIVC voor betrouwbare, beveiligde IV/ICT-diensten die marktconform zijn wat betreft techniek en prijs. Medewerkers binnen JIVC werken samen en delen kennis, vanuit het besef dat alleen op deze wijze de beste kwaliteit kan worden geleverd.

Eisen

Kandidaat heeft minimaal 3 jaar aantoonbare ervaring als service manager op het gebied van complexe IV/ICT diensten en services (bestaande uit meerdere bouwstenen geleverd door verschillende leveranciers).

Kandidaat heeft minimaal 3 jaar aantoonbare ervaring met het inrichten van complexe IV/ICT diensten en services (bestaande uit meerdere bouwstenen geleverd door verschillende leveranciers).

Kennis heeft min. 3 jaar aantoonbare ervaring met Service Delivery

Kennis heeft min. 3 jaar aantoonbare meerjarige ervaring met IV

Minimaal HBO werk- en denkniveau, aangetoond door middel van 3 jaar aantoonbare ervaring in het werkveld van service management in IV/ICT omgeving.

Wensen

Kandidaat heeft bij voorkeur aantoonbare ervaring met het uitwerken van rapportage behoefte voor de IV-services en opstellen servicerapportage.
Kandidaat heeft bij voorkeur aantoonbare werkervaring met het opstellen en het toepassen van service level agreements.
Kandidaat heeft bij voorkeur aantoonbare ervaring met handelen naar aanleiding van service management rapportages.
Kandidaat heeft bij voorkeur aantoonbare ervaring met het opstellen en actualiseren service beschrijvingen.
Kandidaat heeft bij voorkeur aantoonbare ervaring met ITIL processen.
Kandidaat heeft bij voorkeur aantoonbare ervaring met BISL processen
Kandidaat heeft bij voorkeur een afgeronde opleiding service management.
Kandidaat heeft bij voorkeur aantoonbare kennis van regievoering/governance.

Bekijk opdracht online