

Service manager IT

Functieomschrijving

Goede IT-dienstverlening begint bij regie en voor die regie ben jij als Service Manager IT verantwoordelijk. Je bent verantwoordelijk voor één of meerdere IT-diensten die de dienstverlening van de Rijksdienst voor Identiteitsgegevens (RvIG) ondersteunen, bijvoorbeeld op het gebied van de Basisgegevens Persoonsregistratie (BRP), het BSN of het reisdocumentenstelsel. Jij zorgt ervoor dat onze IT-dienstverlening als geheel goed werkt, daarbij houdt je overzicht over de hele keten: van de behoefte van de organisatie en gebruikers tot de interne IT-organisatie en externe leveranciers.

Wat ga je doen

Als Service Manager zorg je ervoor dat de IT-dienstverlening van RvIG als geheel goed functioneert. Je stuurt op kwaliteit, beschikbaarheid en continuïteit en zorgt dat de dienstverlening aansluit op de behoeften van de organisatie.

Je werkt zelfstandig binnen het Service Management Team en bent verantwoordelijk voor je eigen dienstverlening. Tegelijkertijd werk je nauw samen met de andere Service Managers en deel je kennis en ervaringen. Samen zorgen jullie voor een eenduidige en professionele aanpak van Service Management binnen RvIG.

Je verbindt de business en gebruikers met interne IT-teams en externe leveranciers.

Daarbij werk je nauw samen met Leveranciersmanagement, Contractmanagement en Inkoop. Iedereen heeft daarin zijn eigen verantwoordelijkheid. Jij zorgt voor de samenhang vanuit het perspectief van de dienstverlening.

Je kijkt niet alleen naar de prestaties van afzonderlijke teams of leveranciers, maar vooral naar het geheel. Je ziet waar het niet goed gaat, maakt duidelijk wat er nodig is en zorgt dat de juiste partijen in actie komen.

Verder ga je:

Regie op dienstverlening en leveranciers

- de regie op de kwaliteit, prestaties en continuïteit van één of meerdere IT-diensten voeren.
- de afspraken over dienstverlening en bespreekt de prestaties met interne en externe partijen bewaken.
- leveranciers en interne teams aanspreken wanneer afspraken niet worden nagekomen.
- de samenhang tussen interne IT, leveranciers en andere partijen in de keten bewaken.

Monitoren en verbeteren

- de prestaties, trends en risico's analyseren en vertalen naar concrete acties.
- de terugkerende problemen signaleren en zorgen dat deze structureel worden aangepakt.
- de opvolging van grote incidenten en problemen bewaken totdat deze zijn opgelost.
- Je initieert en bewaakt verbetertrajecten initiëren en bewaken en zorgen dat verbeteringen daadwerkelijk worden uitgevoerd.

Verbinding tussen business en IT

- behoeften en verwachtingen afstemmen met Product Managers, Product Owners, Delivery Managers en andere betrokkenen.
- business, IT, leveranciers, Inkoop, Contractmanagement en Leveranciersmanagement met elkaar verbinden.
- afhankelijkheden, risico's en knelpunten zichtbaar maken en zorgen dat duidelijk is wie actie moet ondernemen.
- adviseren over de gevolgen van veranderingen voor bestaande en nieuwe IT-diensten.

Sturing en ontwikkeling

- rapporteren over de prestaties, risico's en verbeteringen binnen jouw dienstverlening en escaleren wanneer dat nodig is.
- de financiële ontwikkelingen binnen de dienstverlening bewaken en afwijkingen signaleren.
- bijdragen aan de verdere ontwikkeling van Service Management en IT-regie binnen RvIG.

RvIG is volop in ontwikkeling. Ontwikkelteams zijn onderdeel geworden van RvIG, Product Owners werken steeds dichter op de business en we werken steeds meer Agile. Tegelijkertijd versterken we onze regie op IT en leveranciers. We willen eerder zien wat er speelt, sneller kunnen bijsturen en continu verbeteren. Ook ontwikkelingen zoals hybride cloud en DevSecOps veranderen de manier waarop we onze IT-dienstverlening organiseren.

Kortom we zoeken een Service Manager IT, die overzicht houdt, partijen met elkaar verbindt en ervoor zorgt dat afspraken worden nagekomen en problemen worden opgelost.

Wil je liever eerst praten over je mogelijkheden bij de RvIG? Neem dan contact met Hans van Laar, Manager Operations & Services, via vacatures@rvig.nl.

Funcctie-eisen

Je bent een stevige en verbindende gesprekspartner. Je houdt overzicht, stelt de juiste vragen en spreekt mensen aan als afspraken niet worden nagekomen.

Je wacht niet af. Je ziet afwijkingen en risico's, onderzoekt wat er aan de hand is en zorgt dat actie wordt ondernomen. Daarbij kijk je verder dan het directe probleem en zoek je naar een structurele oplossing.

Je kunt goed schakelen tussen verschillende belangen en niveaus, waarbij je hoofd- van bijzaken kan scheiden. Je weet mensen en partijen in beweging te krijgen.

Je werkt graag in een organisatie die verandert en waarin samenwerking, eigenaarschap en resultaat steeds belangrijker worden.

Verder heb jij:

- Wo werk- en denkniveau, aangevuld met 5 relevante ervaring in IT Service Management, IT-regie of een vergelijkbare rol.
- Ervaring met het voeren van regie op IT-dienstverlening in een complexe omgeving met meerdere interne en externe partijen.
- Kennis van ITIL en ervaring met SLA-, KPI- en servicemanagement.
- Ervaring met het aansturen van verbetertrajecten en de opvolging en oplossing van incidenten en problemen.
- Goede communicatieve vaardigheden en overtuigingskracht. Je kunt partijen in beweging krijgen, ook als je geen formele verantwoordelijkheid over hen hebt.

Bijzonderheden

- Wil jij bijdragen aan veilige en betrouwbare identiteitsgegevens binnen Nederland? Je bent van harte welkom. Solliciteren kan door je cv en motivatie in te sturen. Maar we staan ook open voor andere vormen, zoals een video- (met bijgevoegd je cv) of presentatie-sollicitatie (in PowerPoint). In het laatste geval plak je de link van je sollicitatie in een pdf- of word-bestand. Zo kunnen we je sollicitatie goed verwerken.
- De selectieprocedure bestaat uit twee gesprekken en een arbeidsvoorwaardengesprek. De eerste gesprekken vinden plaats op dezelfde dag.
- Gedurende openstelling van de vacature vinden ook gesprekken plaats. Hierdoor kan het zijn dat de vacature eerder wordt gesloten dan de aangegeven openstellingstermijn. Wacht dus niet tot het laatste moment met solliciteren!
- De keuze voor een nieuwe baan kan best spannend zijn. Via een introductiedag helpen

we je om je weg te vinden en leer je hoe alles werkt binnen de Rijksdienst voor Identiteitsgegevens. Heb je nog vragen over de vacature of het selectieproces? Neem dan vooral contact met ons op. We helpen je graag in je overweging.

- Wanneer de inschrijving van de vacature is gesloten zal de vacaturetekst online niet meer zichtbaar zijn. Mocht je deze op een later moment terug willen lezen dan adviseren wij je een kopie van de vacaturetekst op te slaan.

Meer over jouw toekomstige afdeling

Je komt te werken binnen de Directie IT van RvIG. Directie IT is de IT-partner en regisseur voor de IT-dienstverlening van RvIG. Samen met de business, interne teams en externe partners zorgen we voor veilige, betrouwbare en toekomstbestendige IT-oplossingen die onze maatschappelijke dienstverlening ondersteunen.

Je wordt onderdeel van de afdeling IT Operations & Services (O&S). O&S zorgt ervoor dat de dagelijkse IT-dienstverlening stabiel, betrouwbaar en veilig blijft. Het Service Management Team bewaakt de dienstverlening, rapporteert over servicelevels, stuurt op leveranciersprestaties en zorgt dat verbeteringen worden opgepakt.

Dit bieden we nog meer

Naast het salaris ontvang je een Individueel Keuzebudget (IKB). Het IKB bestaat uit geld (16,50% van je bruto jaarsalaris) en tijd. Met het IKB maak jij de keuzes die bij jou passen en kun je een deel van je arbeidsvoorwaarden zelf samenstellen. Je kunt er bijvoorbeeld voor kiezen om een deel van je maandinkomen te laten uitbetalen wanneer jij dat wenst. Ook kun je dit budget omzetten in verlof en andersom of besteden aan fiscaal vriendelijke doelen. De Rijksoverheid hecht sterk aan persoonlijke groei en loopbaanontwikkeling en biedt daarvoor tal van mogelijkheden. Tot de secundaire arbeidsvoorwaarden behoren onder meer verschillende studiefaciliteiten, bedrijfsfitness, volledige vergoeding van je OV-reiskosten woon-werkverkeer en gedeeltelijk betaald ouderschapsverlof.