Service Level Manager

Organisatie Bedrijfsvoering en Financiën (OBF) is dienstverlener op het gebied van bedrijfsvoeringsdiensten voor diverse agentschappen van DG Vastgoed en Bedrijfsvoering Rijk (DGVBR) op het gebied van financiën, control en advies, informatievoorziening, ICT, automatisering en CIO office, huisvesting en facilitair, instroom van personeel en communicatie. Daarbinnen levert OBF ook no-code diensten die worden verzorgd door het Applicatie Ontwikkel Team (AOT). Deze dienst is opgericht vanuit de mogelijkheden die no-code diensten bieden om snel in te spelen op bepaalde type ICT-vraagstukken vanuit de business. Dit is dermate succesvol dat in de afgelopen periode de vraag naar deze diensten aanzienlijk is toegenomen. Om hier aan te kunnen voldoen is structurele opschaling van de huidige productieomgeving binnen OBF noodzakelijk.
Organisaties binnen de Rijksoverheid streven ernaar om hun bedrijfsvoering processen te optimaliseren. Daarbij wordt veelvuldig gebruik gemaakt van generieke en maatwerk ICT oplossingen. Soms worden deze oplossingen door de eigen ICT organisatie aangeboden maar steeds vaker worden de oplossingen overheid breed via shared service organisaties aangeboden. In alle gevallen verwachten afnemers dat de aangeboden oplossing eenvoudig, snel en effectief ondersteuning bieden aan de businessprocessen en doelstellingen. Dit is om verschillende redenen niet altijd eenvoudig. Maatwerkoplossingen vragen tijd en deskundigheid. Daarbij kan integratie van maatwerkoplossingen met andere systemen en processen niet altijd tegen acceptabele kosten/condities worden ingevuld. Standaard markt oplossingen zijn niet altijd voorhanden of moeten worden aanbesteed waardoor veel tijd verloren gaat.
Een oplossing is dan om met moderne digitale technologieën zoals no-code/low code maatwerkapplicaties intern te laten ontwikkelen die bijvoorbeeld als front-end voor centrale zaaksystemen worden geplaatst. Hiermee wordt de afstand tussen business en IT kleiner zodat zowel tijds- als kwaliteitswinst kan worden behaald bij het uitvoeren van bedrijfsvoeringstaken. Deze technologie heeft nog meer voordelen. Snellere ontwikkeling van applicaties en het inzetten van niet-IT-professionals om processen te automatiseren en te robotiseren, draagt ook bij aan het versterken van de digitale transitie om de voordelen van ICT beter te laten aansluiten op de processen van de eindgebruiker. Doel is om organisaties efficiënter en wendbaarder te maken binnen de snel veranderende omgeving.
Binnen de IV organisatie van OBF ontwikkelt en beheert het team ‘Applicatieontwikkeling’ (AOT) no code applicaties voornamelijk ten behoeve van financiële, inkoop en informatiediensten zoals het leverancierssportaal, Digitaal Bestellen (DIB), Kamer Debat App, etc. Diensten worden binnen DG VBR aangeboden en ook aan OC&W, MinFin, I&W en diverse beleidsdirecties binnen BZK zoals DGDOO, RVB, CIO Rijk en FEZ.

Functieomschrijving

Als Service Level Manager (No code) ben je verantwoordelijk voor het beheren en verbeteren van de No code dienstverlening en het leveren van een uitstekenende service aan de afnemers binnen scope en kaders van OBF en BZK. Je ben het centraal aanspreekpunt voor afnemers en leveranciers, en schakelt hierbij tussen de operationele, tactische en strategische lagen van het Applicatie Ontwikkel Team.
Hierbij onder steun je de Business Manager. Je zorg ervoor dat de geboden no code dienstverlening goed functioneert, voldoet aan de behoefte van de gebruikers en continue het life cycle proces wordt doorlopen en geoptimaliseerd. Daarnaast ben je frequent met afnemers in gesprek en rapporteer je pro-actief over de contractueel

vastgelegde KPI’s. Afwijkingen hierin signaleer je tijdig en je vertaalt deze naar verbetervoorstellen voor de dienstverlening. Je werkt nauw samen met Product Owners, Projectleiders, de ontwikkelaars en CIO Office om een goede gebruikers ervaringen te waarborgen.
De voornaamste taak ligt in eerste instantie focus op het opstellen, door ontwikkelen en afsluiten van:
* Opstellen van Dienstverleningsafspraken (DVA)
* Opstellen van Financiële Afspraken (DFA)
* Dossier Afspraken en Procedures (DAP)

Taken en werkzaamheden op hoofdlijnen
•Beheer en optimalisatie van de serviceprocessen rondom no-code platformen.
•Coördineren van incident- en probleembeheer en het bewaken van servicelevels.
•Fungeren als eerste aanspreekpunt voor interne stakeholders en gebruikers.
•Identificeren van verbeterkansen en implementeren van procesoptimalisaties.
•Zorgdragen voor documentatie en kennisdeling binnen de organisatie.
•Aansturen van leveranciers en partners die no-code oplossingen leveren.
•Uitvoeren van rapportages en analyses om de dienstverlening continu te verbeteren.
•Bewaken van security, compliance en data-integriteit binnen no-code platformen.
•Ondersteunen bij adoptie en training van gebruikers en teams.
Competenties
•Resultaatgericht
•Analyseren
•Creativiteit
•Netwerken
•Omgevingsbewust
•Organisatiesensitiviteit
•Overtuigingskracht
•Plannen en organiseren

Functie-eisen
•HBO-/WO werk-denk niveau met affiniteit in IT, Bedrijfskunde, Informatica of een gerelateerd vakgebied.
•Minimaal 3-5 jaar ervaring in service management, IT-dienstverlening of een vergelijkbare rol.
•Kennis van en ervaring met no-code/low-code platformen zoals WEM, Mendix, OutSystems, Microsoft Power Platform of vergelijkbare tools, of deze snel eigen kunnen maken.
•Ervaring met ITIL, Agile en DevOps werkwijzen is een pré.
•Sterke analytische en probleemoplossende vaardigheden.
•Klantgerichte mindset en uitstekende communicatieve vaardigheden.

Meer over jouw toekomstige afdeling
Het team AO, onderdeel van de dienst Informatievoorziening binnen OBF, is in de afgelopen jaar sterk gegroeid met een team van 8 fte met flexibele externe schil. De diensten hebben betrekking op de modellering van no-code applicaties ter ondersteuning van bedrijfsvoering- en organisatieprocessen, en het beheer op 2e en 3e lijns niveau van deze applicaties. Het AOT voert haar werkzaamheden uit in de vorm van PaaS, SaaS en Managed Dienstverlening diensten.
Wegens herpositionering van het team Applicatie Ontwikkeling binnen het Rijk, kent deze functie vooralsnog een tijdelijk karakter van 1 jaar, met uitzicht op verlenging bij helderheid en/of besluitvorming over uiteindelijke plaatsing. Deze vacature staat open tot

uiterlijk 15 november. Wij gaan ondertussen met kandidaten in gesprek en bij een match kan deze vacature ook eerder sluiten.

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.