

# ICT SERVICEMANAGER

ITIL, ASL, SRUM, BISO, LEAN



BRABANT

## ICT SERVICEMANAGER VOOR VERSTANDELIJK GEHANDICAPTEN ORGANISATIE IN BRABANT

### ORGANISATIE | EEN VERSTANDELIJK GEHANDICAPTEN ORGANISATIE IN BRABANT

Sinds 2012 zijn nagenoeg al de ICT-diensten inclusief de ICT-regie uitbesteed aan een landelijke Service Provider.

Met de komst enerzijds van nieuwe toepassingen en anderzijds een toenemende vraag naar zorg gerelateerde ICT-diensten heeft men besloten de ICT-regie en Service Management diensten weer onder eigen verantwoordelijkheid te nemen.

- Parallel aan deze strategische verandering heeft men besloten om hosting en ICT-beheer dienstverlening (onder andere werkplek beheer) onder te brengen bij een nieuwe en inmiddels geselecteerde Service Provider.

### FUNCTIE | ICT SERVICEMANAGER

Om de Service Management diensten weer onder eigen regie te kunnen brengen heeft de organisatie behoefte aan een tijdelijke ICT Service Manager.

- Doelstelling van de opdracht is om bij de overdracht van de bestaande naar nieuwe Service Provider de processen zo te hebben ingericht dat de medewerkers geen hinder of vertraging ondervinden bij de overgang. Onderdeel van de overgang is een verbeterplan waar verplichtingen vanuit zowel de organisatie als de Service Provider aan verbonden zijn.
- De vier hoofdprocessen (incident-, problem-, change- en release- management in gaan richten en te optimaliseren binnen de ICT-organisatie.
- Draagt zorg voor afspraken met de leveranciers van een 40-tal applicaties.

- Met het onder eigen regie brengen van het service management zal de ICT afdeling deels herstructureren en zal Service Management samen met Functioneel Beheer het hart vormen van de dienstverlening aan de medewerkers. Van de Service Manager wordt verwacht dat hij samen met het ICT-management vorm kan geven aan het nog samen te stellen team.

De Service manager rapporteert aan de Manager ICT a.i.

## Service management **Inrichten** Processen **Zorg**

### PROFIEL

- HBO+/WO niveau
- Kennis en ervaring van ITIL, ASL, BiSL, Scrum en projectmatig werken (Prince II, Lean)
- Ruime ervaring (5 jaar+) op gebied van Service Management en het inrichten van ICT processen, **bij voorkeur in de zorg**
- Uitstekende communicatieve vaardigheden, op strategisch niveau voorstellen en plannen kunnen ontwikkelen en presenteren
- Goede onderhandel strategie en weet overtuigend afspraken te maken met de leveranciers en key-users uit de organisatie

### GEÏNTERESSEERD

Ben je geïnteresseerd in deze functie? We verzoeken je snel te reageren door bij "solliciteer direct" je cv, motivatie EN een indicatie van je uurtarief te uploaden. Je kunt je inhoudelijke vragen stellen aan Frank Wolff (06-1595 4079).

*Kandidaten die worden uitgenodigd wordt gevraagd een online persoonlijk profielmeting te maken.*