

INCIDENT & PROBLEM

BEWAKEN EN BEGELEIDEN VAN RELEASE PROCES



ZUIDEN VAN HET LAND

INCIDENT & PROBLEM COORDINATOR

ORGANISATIE | MIDDELGROTE ZORGINSTELLING IN BRABANT

Incident & Problem en release proces coördinator die verantwoordelijk is voor de bewaking en de voortgang van incidenten en problemen binnen een IT-service organisatie.

Deze coördinator rol bestaat vooral uit het bewaken en begeleiden van Incidenten en Problems binnen een afdeling met functioneel beheerders en ondersteuners. De IT basis diensten zijn uitbesteed, de coördinator treedt ook op als eerste escalatie punt richting leveranciers.

Je stelt met het team de release kalender op en bewaakt deze samen met de stakeholders business consultants, functioneel beheerders, en contract beheerders.

Deze coördinator werkt ook nauw samen met de contract beheerders, service desk(s) om stakeholders, leveranciers om de ICT dienstverlening continu te toetsen en daar te verbeteren /optimaliseren. In een standby rooster meedraaien buiten kantoor tijden kan deel uitmaken van deze functie.

Verdere activiteiten zijn:

- Bewaken van de integriteit en juistheid van de Service Management Tooling
- Coördinerende rol bij het grote verstoringen en/of calamiteiten
- Opstellen en bewaken van de release kalender
- Bewaken van de effectiviteit van het Incident Management proces en het doen van voorstellen ter verbetering

De Coördinator rapporteert aan de teamcoördinator IT-beheer binnen de afdeling ICT. Deze afdeling maakt op dit moment een transitie door naar een andere IT provider maar ook een herstructurering van de IT regie functie binnen de afdeling.

FUNCTIE | INCIDENT & PROBLEM

Je bent eind juli/begin augustus beschikbaar.

De opdracht is voor 6 tot 12 maanden, 3 à 4 dagen per week.

ITIL, Agile/scrum

PROFIEL

- HBO werk- en denkniveau
- Communicatief vaardig in woord en geschrift en in staat klanten/leveranciers op alle niveaus te woord te kunnen staan
- Sensitief voor organisaties en in staat complexe situaties te door- overzien
- Je hebt minsten 5 jaar ervaring in een soortgelijke rol
- Je beschikt aantoonbaar over goede inhoudelijke kennis van ITIL/BISL en bent goed bekend met projectmatig werken
- Je weet de rust te bewaren in situaties waar de druk hoog is
- Goed bent in prioriteren en zorgen dat stakeholders de juiste wijze te informeren zodat deze in staat zijn tot adequate besluitvorming te komen
- Je bezit een recente VOG of vind het geen probleem als deze wordt aangevraagd
- Ervaring met Agile/Scrum en ITIL certificering is een pré

GEÏNTERESSEERD

Ben je geïnteresseerd in deze functie? We vragen je snel te reageren door bij “solliciteer direct” je cv, motivatie én indicatie van je uurtarief te uploaden. Je kunt je inhoudelijke vragen stellen aan Frank Wolff, Partner (06 15954079)

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

OVERIGE INFORMATIE

Functietitel: Incident & Problem

Dienstverband: Interim

Uren: 32 UUR