



Service delivery manager

Sluitingsdatum: 17 november 2024

 Tijdelijk, met uitzicht op vast

 36 uur

 IT & Data

 € 3.602,- / € 5.313,-

Is het leggen van contacten iets wat je natuurlijk afgaat? Staat klanttevredenheid en dienstverlening bij jou hoog in het vaandel? Zet jij graag dat stapje extra voor een klant en denk je graag met de (potentiële) klant mee? Lees dan verder!

Hier werk je aan mee

Het team Servicemanagement van de afdeling IT Service- en Contractmanagement verbindt de gemeentelijke directies en externe klanten met bestaande IT-diensten. Het team voert regie en bewaakt de gevraagde en geleverde dienstverlening, en stuurt bij waar nodig. In de nabije toekomst wordt de generieke IT in toenemende mate belegd bij verschillende leveranciers. Dit betekent een zwaardere claim op de regievoerders en daarom hebben we versterking nodig.

Hier ga jij je mee bezig houden

Als service delivery manager ben jij het aanspreekpunt voor IT-leveranciers en als het gaat om klanttevredenheid breng je net dat beetje extra. Jij bent de aanjager als het gaat om actief collega's en processen begeleiden en samen resultaten te behalen.

Jouw takenpakket bestaat uit:

- fungeren als het primaire aanspreekpunt voor klanten en het onderhouden van regelmatig contact om ervoor te zorgen dat de geleverde IT-diensten aan hun behoeften voldoen.
- zorgt er samen met je collega service delivery managers en procesmanagers voor dat jullie IT-diensten tijdig en efficiënt leveren.
- het coördineren van de oplossing van problemen met de geleverde diensten en het escaleren van problemen indien nodig.
- voortgang bewaken op de prestaties van de geleverde diensten, analyseren van KPI's en regelmatig rapporteren over de servicelevels en mogelijke verbeteringen.
- identificeren van mogelijkheden voor procesverbetering binnen de IT-dienstverlening en het sturen op het implementeren van verbeteringen om de klanttevredenheid te verhogen, dit samen met de procesmanagers.

Hier kom je te werken

Samen met zo'n 20 collega's val jij onder de afdeling IT Service- en Contractmanagement van de directie Informatie & Services.

Het team Service Management is de spil tussen onze klanten en onze toeleveranciers. Binnen Service Management onderscheiden we 4 rollen die nauw samenwerken:

- de inhoudelijke procesmanager voor de diverse ITIL-processen,
- de service delivery manager, het centrale aanspreekpunt voor onze leverancier(s)/klanten,
- de product owner, het centrale aanspreekpunt voor het ontwikkelen en optimaliseren van het ServiceNow-platform,
- de service-integratiemanager, de verantwoordelijke voor het coördineren en uitvoeren van activiteiten die bijdragen aan een soepele integratie van meerdere interne en externe leveranciers, die in ketens moeten samenwerken om afgesproken diensten te kunnen leveren.

Het team Service Management breidt de komende maanden uit tot ongeveer 10 tot 12 vaste medewerkers. Samen gaan jullie verder bouwen aan de ambities van de afdeling binnen de organisatie.

Hier staan wij voor

Of je nu je handen uit de mouwen steekt voor de mensen van vandaag, of nadenkt over het Groningen van morgen, jouw werk doet ertoe. Hier doe je zinvol werk, met zichtbaar resultaat, voor al onze inwoners. Hier gaan we voor een gezonde omgeving om veilig op te groeien. Een sociale en groene plek waar mensen werken, leven en ondernemen. Een gemeente die vooroploopt in duurzame groei. Hier krijg je alle ruimte. Ruimte om jezelf te zijn, om jezelf uit te dagen en om zinvol werk te doen. Dat is niet altijd eenvoudig, maar altijd interessant. Want we doen het voor onze inwoners.

Hier herken jij je in

Heldere communicatie is voor jou vanzelfsprekend. Afspraken zijn bij jou glashelder en je staat erop ze na te komen. Ook neem jij zelf het voortouw om andere collega's hierin (bij)sturing te geven. In een complex werkveld herken je moeiteloos de belangen en gevoeligheden. Hierdoor weet je precies wie en wanneer te benaderen om besluitvormingsprocessen te starten. Jij verwacht gevraagd en ongevraagd advies te geven vanuit jouw rol en weet hierbij draagvlak te creëren.'

- je hebt hbo+ werk- en denkniveau;
- je hebt minimaal 2 jaar relevante werkervaring;
- je hebt ervaring met het opstellen van rapportages, zowel voor de klant als voor de eigen organisatie;
- je hebt affiniteit met ICT, en hebt een visie op je eigen vakgebied;
- je denkt en handelt integraal, stelt prioriteiten en richt je op het continu verbeteren van jouw dienstverlening naar al jouw afnemers en klanten;
- je hebt ervaring met Servicemanagement, ITIL3/4, en ServiceNOW ITSM is een pre.

Hier kun je op rekenen

- service delivery manager: afhankelijk van opleiding en ervaring een salaris van maximaal € 5.313,- bruto per maand bij een fulltime dienstverband schaal 10. HR21 normfunctie Adviseur IV;
- een jaarcontract met uitzicht op een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd;
- een [individueel keuzebudget](#) van 17,05% boven op je salaris waarbij je kunt kiezen voor een jaarlijkse of maandelijkse uitbetaling;
- een werkweek van 36 uur, met keuze om ADV op te bouwen en de mogelijkheid om eigen werktijden te kunnen indelen en deels thuis te werken;
- we hebben een actieve jongerenvereniging voor ambtenaren tot en met 36 jaar en uiteraard een personeelsvereniging;
- de mogelijkheid tot persoonlijke groei via ons digitale forum 'Groningen leert';
- bij thuiswerken ondersteunen we je met de benodigde faciliteiten.

Hier beginnen?

Voor meer informatie over de inhoud van de functie, kun je contact opnemen met Antoinette Slootjes, 06 5154 3931

Reageren kan tot en met 17 november 2024 via de sollicitatiebutton onderaan de vacature. Het sollicitatiegesprek vindt plaats op 20 november.

We willen een organisatie creëren waar iedereen zich veilig en thuis voelt, ongeacht afkomst, gender, seksuele oriëntatie, religie, leeftijd, sociaaleconomische achtergrond of arbeidsvermogen. Om die reden moedigen we iedereen aan te solliciteren die zich kan identificeren met het vacatureprofiel hierboven.

Meteen na het verzenden van het digitale sollicitatieformulier wordt een ontvangstbevestiging gemaïld. Het kan voorkomen, dat je correspondentie van de gemeente Groningen met betrekking tot deze vacature in je 'ongewenste items' (SPAM-box) terecht komt. Check je SPAM-box daarom regelmatig.

Deze vacature wordt gelijktijdig in- en extern geworven waarbij, voorrangs- en interne kandidaten van de gemeente Groningen voorrang hebben.

Acquisitie naar aanleiding van deze vacature wordt niet op prijs gesteld in verband met vaste [samenwerkingspartners](#).

#LI-ES1

[Solliciteer hier](#)

Sluitingsdatum: 17 november 2024

Vragen over deze vacature?

Voor meer informatie over de procedure, kun je contact opnemen met



Neem contact op met

Esther Sternsdorff

IT & Data | Staf & Support | Management
& Beleid | Publieke Dienstverlening