

Bijlage F: Functie: Servicemanager Onderwijs

Bij de dienst FIT (Faciliteiten en Informatietechnologie) van Hogeschool Rotterdam werken circa 250 medewerkers die de dienstverlening verzorgen van de Hogeschool. De missie van FIT is dat onze gasten zich welkom en thuis voelen bij Hogeschool Rotterdam. Zowel in onze communicatie als in ons gedrag dragen onze medewerkers hieraan bij.

De functie en organisatorische context

Als servicemanager ben je onderdeel van het team “Demand & Supply” van de afdeling IT en rapporteer je aan het hoofd Demand & Supply. Je bent daarbij verantwoordelijk voor de vraag- en aanbodbesturing van IT voor een of meerdere grote bestaande bedrijfsprocessen (bedrijfsfuncties) binnen het domein Onderwijs. Hierbij ontwikkel je het informatievoorzieningsbeleid voor desbetreffende bedrijfsfuncties en brengt deze tot uitvoering.

Je bent voor proceseigenaren het aanspreekpunt om de ondersteuning op het gebied van informatievoorziening op de behoefte afgestemd te houden. Je onderhoudt hiervoor contacten en geeft sturing aan de prestaties van interne en externe leveranciers en je doet dit in nauwe samenwerking met de afdeling Inkoop & Contractmanagement en Technisch-, Applicatie- en Functioneel beheer.

Je werkt intensief samen met collega's in multidisciplinaire beheerteams voor de verschillende informatiesystemen, waarbij je integrale sturing geeft aan functionele wijzigingen op de informatiesystemen en de kwaliteit van ondersteuning. Je werkt nauw samen met andere servicemanagers en informatiemanagers binnen het team Demand & Supply om een integraal beeld van veranderingen in het landschap van IT te houden. Tenslotte werk je samen met architecten en de information security officer uit de staf van de afdeling IT, die richting geven aan het ontwerp van het IT-landschap.

Resultaatgebieden en verantwoordelijkheden

Contract- en servicelevelbeheer

Je onderhoudt contacten met leveranciers van informatiesystemen. Hierbij controleer je periodiek de geleverde prestaties en stuurt waar nodig actief op de verbetering van de dienstverlening. Je controleert de financiële vergoedingen van leveranciers op de geleverde prestaties. Daarbij houd je actief zicht op en geef je sturing aan de integrale kosten (TCO) van de contracten en overkoepelend van de bedrijfsfuncties. In het geval een “perceel” opnieuw aanbesteed wordt, heb je een coördinerende rol op het gebied van IT en borg je dat het contract daarna bestuurd kan worden.

Transitie- en wijzigingenbeheer

Je werkt samen met proceseigenaren van de verschillende bedrijfsfuncties in het onderwijsdomein die je ondersteunt en blijft actief op de hoogte van ontwikkelingen in het aanbod op de markt. Je ontwikkelt daarbij het informatievoorzieningsbeleid om de bedrijfsfuncties optimaal ondersteund te houden. Het beleid is daarbij actief afgestemd op de andere bedrijfsfuncties, op de architectuur en de informatiebeveiliging.

Met de multidisciplinaire beheerteams houd je zicht op de functionele wijzigingen die in de verschillende informatiesystemen gevraagd worden. Je stuurt in samenwerking met betrokken beheerders actief op de prioriteit van de verschillende wijzigingen op basis van belang en beschikbaar budget. Bij complexere wijzigingen en/of omvangrijke functionele incidenten of problemen vervul je een coördinerende rol tussen betrokken partijen en belanghebbenden.

Eisen

- HBO/WO werk- en denkniveau met minimaal 5 jaar ervaring in een vergelijkbare functie;
- Je beschikt over ruime relevante werkervaring in IT Service Management;
- Uitstekende communicatieve vaardigheden (zowel mondeling als schriftelijk)
- Je beschikt over een uitgebreide kennis van alle onderdelen van een typische IT-omgeving, business, informatie en IT-context;
- Je bent creatief en laat je niet beperken door “hoe dingen nu zijn”;
- Je bent analytisch, georganiseerd, systematisch, ordentelijk;
- Je werkt goed samen en verbindt mensen;
- Werkervaring binnen het hoger onderwijs is een pré.