

Algemene kenmerken

De Servicemanager is verantwoordelijk voor het adequaat managen van het IT service management proces. In hoofdlijnen betekent dit dat de Servicemanager verantwoordelijk is voor het accuraat en tijdig leveren van IT services (lees diensten). Hij/zij draagt zorg dat deze IT services aansluiten op de business behoefte en daar waar deze afwijkt maatregelen neemt. De Servicemanager monitort of de levering van de IT services conform de SLA zijn zoals overeengekomen met de business en stuurt waar nodig en escaleert afwijkingen. Daarnaast zal de Servicemanager zorg dragen dat de SLA manager wordtvoorzien van input zodanig dat de SLA's met de leveranciers in lijn zijn met de business SLA. Verder is het de verantwoordelijkheid van de Servicemanager om zorg te dragen dat IT services portfolio adequaat wordt gecommuniceerd met de business (eindgebruikers).

Waarvoor ben ik aangenomen? (Doel)

Het zorg dragen dat de juiste IT services conform SLA worden geleverd, inclusief het verantwoordelijk zijn voor de hiervoor benodigde processen, en het laten aansluiten van de onderliggende SLA's met leveranciers.

Welke positie neem ik in de organisatie in? (Organisatorische context)

De Servicemanager rapporteert aan en draagt rekenschap af aan het Hoofd IT Operations.

Wat moet ik bereiken? (Resultaten)

Wat kan ik doen om de resultaten te bereiken? (Activiteiten)

1 SLA's mede opstellen en waarborging naleven

Prestatie-indicatoren en kwaliteitseisen zijn duidelijk opgesteld, optimaal toegepast binnen de teams en de voortgang en uitkomsten zijn gerapporteerd aan het management.

- Draagt ervoor zorg dat bij verzoeken voor nieuwe IT services het overeengekomen proces van het ontwikkelen van IT services wordt gevolgd.
- Bij nieuw op te leveren IT services zorgt de Servicemanager ervoor dat de SLA's worden aangepast
- Monitort of de levering van IT services plaats vindt conform de overeengekomen business SLA en corrigeert of escaleert waar nodig.
- Instrueert en begeleidt en medewerkers waar nodig bij de uitvoering van werkzaamheden ondersteunend aan de IT diensten.
- Bewaakt de voortgang van de naleving van de SLA's en bespreekt deze met het team.
- Rapporteert periodiek de voortgang en kwaliteit van de IT services aan het Hoofd IT Operations.
- Stelt maandelijkse managementletters van IT services op.
- Schrijft en implementeert diverse procedures en werkinstructies.

2 IT service management processen en procedures beheren

IT service management processen en procedures beheren, zodanig dat de beschikbaarheid, bruikbaarheid, kwaliteit en actualiteit hiervan is gewaarborgd.

- Fungeert als aanspreekpunt ten aanzien van IT-service processen en procedures.
- Borgt mede de kwaliteit van de werkzaamheden binnen de IT Operations afdeling.
- Controleert de efficiëntie en effectiviteit van de processen en procedures op basis van zelf geïnitieerd onderzoek.
- Voert regelmatig overleg met klanten en leveranciers over het effect van geleverde IT-services.
- Beoordeelt knelpunten en analyseert terugkerende onvolkomenheden.
- Stelt beheerplannen op.
- Houdt processen en procedures actueel en volledig.

Wat moet ik bereiken? (Resultaten)	Wat kan ik doen om de resultaten te bereiken? (Activiteiten)
3 IT service management processen en procedures opstellen en implementeren	
IT-service processen en procedures opgesteld en geïmplementeerd, zodanig dat de levering van IT-services efficiënt en doelmatig verloopt.	• Doet voorstellen voor verbetering en optimalisatie van IT service management processen en procedures. • Stelt nieuwe processen en procedures op en/ of brengt wijzigingen aan in bestaande. • Start bij nieuwe of gewijzigde business vraag het proces op van vraag articulatie (Vraag invulling als onderdeel van de CIO Office) • Implementeert veranderingen in processen en procedures, na formeel akkoord.

Gezichtspunten
• HBO werk- en denkniveau is vereist, alsmede kennis van managementtechnieken aangevuld met meerjarige leidinggevende ervaring. Daarnaast worden eisen gesteld aan kennis van de organisatie en de samenhang tussen de diverse onderdelen. • Het verrichten van werkzaamheden met een veelal eigen taakstellend karakter. Vertaalt algemeen beleid naar de eigen onderdelen waarbij een integrale kijk is vereist en consequenties van beslissingen op middellange termijn dienen te worden overzien. • Sociale vaardigheden zoals luisteren, stimuleren en het overbruggen van tegenstellingen zijn vereist bij het geven van adviezen en het geven van leiding. • Verantwoordelijk voor kwalitatieve en kwantitatieve output, financiële resultaten en het algemene functioneren van de eigen onderdelen. • Er is kans op het veroorzaken van immateriële schade bij het verlenen van ICT-diensten. • Mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid bij het geven van leiding en bij in- en externe overlegsituaties, alsmede bij het schriftelijk opstellen van procedures en managementrapportages. • Bewegingsvaardigheid is nodig bij het werken met een personal computer en eventueel andere automatiseringsvoorzieningen. • Oplettendheid en nauwkeurigheid bij het uitvoeren van heterogene managementtaken van een klein tot middelgroot team. • Overige functie-eisen: Geduld en doorzettingsvermogen zijn vereist bij het leidinggeven aan een klein tot middelgroot team en het begeleiden van veranderingsprocessen. Daarnaast worden eisen gesteld aan systematiek en ordelijkheid bij het opstellen van SLA's. Integriteit is vereist bij het uniform uitvoeren van het personeelsbeleid. • Psychische belasting treedt op doordat er sprake kan zijn van werkzaamheden die onder lichte druk dienen te worden uitgevoerd en er sprake kan zijn van weerstand bij de eindgebruikers.

Competentieprofiel	
<i>Wat moet ik meebrengen om mijn doelen te kunnen bereiken?</i>	<i>Wat moet ik concreet laten zien, c.q. hoe moet ik me gedragen en hoe kan ik het bereiken?</i>
Organisatiecompetenties	
<u>Omgevingsbewustzijn</u> <i>Niveau 2</i> Stelt zich actief op de hoogte van ontwikkelingen in de omgeving die van toepassing zijn op het eigen vakgebied, deelt deze met anderen en past deze toe.	• Gaat actief op zoek naar functiegerichte ontwikkelingen en vertaalt deze naar kansen en mogelijkheden voor het eigen vakgebied. • Doorziet implicaties van relevante ontwikkelingen op het eigen vakgebied en benut deze actief. • Heeft gevoel voor politieke verhoudingen buiten de organisatie en reageert hier adequaat op. • Neemt actief deel aan in- en externe netwerken/kennisdeling platforms en wisselt relevante informatie uit.
<u>Kwaliteitsgerichtheid</u> <i>Niveau 2</i> Stelt hoge eisen aan de kwaliteit van het eigen werk en onderneemt actie om de kwaliteit van het werk te verbeteren.	• Vraagt feedback met betrekking tot de kwaliteit van het geleverde werk. • Stelt hoge eisen aan het eigen werk en probeert daar steeds aan te voldoen. • Grijpt in als de vereiste kwaliteit niet in orde is. • Zoekt in kwalitatieve zin uitdagingen op, wil hier in slagen. • Voelt zich mede verantwoordelijk voor de kwaliteit van het werk van de afdeling. • Streeft voortdurend naar kwaliteitsverbetering van producten en diensten.
<u>Verantwoordelijkheid</u> <i>Niveau 2</i> (H)erkend gevolgen van het eigen handelen en onderneemt actie wanneer gemaakte afspraken niet nagekomen kunnen worden en/of wanneer het eigen handelen onbedoeld nadelige gevolgen heeft voor anderen.	• Zorgt voor het nakomen van afspraken, ook wanneer de consequenties ongunstig uitpakken. • Is zich bewust van de eigen bijdrage aan de realisatie van (afdelings)doelstellingen en handelt hiernaar. • Bewaakt zelfstandig de kwaliteit van het werk en voelt zich aangesproken wanneer het werk niet aan de afgesproken kwaliteitseisen voldoet. • Signaleert wanneer richtlijnen en/of protocollen niet worden nageleefd en onderneemt hier actie op. • Neemt zelf de verantwoordelijkheid en onderneemt actie wanneer het eigen handelen nadelig uitpakt voor anderen.
<u>Samenwerken</u> <i>Niveau 3</i> Motiveert en stimuleert anderen tot samenwerken en het behalen van gezamenlijke doelen en toont hierin het goede voorbeeld.	• Komt samen met anderen tot een gemeenschappelijke aanpak. • Beweegt anderen tot samenwerken, ook met andere teams/afdelingen/organisatieonderdelen. • Zoekt actief naar samenwerking met anderen, stuurt op gemeenschappelijke belangen en zorgt ervoor dat het te behalen resultaat wordt ervaren als een gezamenlijke verantwoordelijkheid. • Draagt zorg voor een klimaat waarin wederzijdse feedback wordt bevorderd.
Functie specifieke competenties	
<u>Resultaatgerichtheid</u> <i>Niveau 2</i> Formuleert de te behalen resultaten en realiseert deze.	• Stelt realistische doelstellingen op. • Legt meetbare resultaten vast in een (werk)plan, plant activiteiten in en stelt de werkwijze waar nodig bij. • Is vasthoudend bij het behalen van resultaten en zoekt effectieve oplossingen voor knelpunten. • Zorgt dat beoogde resultaten worden bereikt en spreekt anderen aan op het nakomen van afspraken.

<u>Analytisch Vermogen</u> <i>Niveau 2</i> Verzamelt en onderzoekt zelfstandig en op eigen initiatief informatie uit uiteenlopende bronnen. Verkrijgt op basis hiervan inzicht en legt daartussen verbanden.	• Maakt onderscheid tussen hoofd- en bijzaken en tussen feitelijke gegevens en veronderstellingen. • Vat de aspecten van een vraagstuk kernachtig samen. • Stelt eerst de hoofdlijnen vast en richt zich vervolgens op de details. • Integreert nieuw gevonden informatie met bestaande informatie. • Signaleert trends en legt verbanden tussen afzonderlijke kwesties en zaken.
<u>Plannen en organiseren</u> <i>Niveau 3</i> Coördineert en stemt samengestelde activiteiten op elkaar af en ondersteunt en stimuleert anderen in de directe werkomgeving tot plannen en organiseren.	• Begeleidt anderen bij het plannen en organiseren van projecten/activiteiten. • Organiseert en coördineert werkzaamheden die door verschillende mensen worden uitgevoerd, stemt deze onderling op elkaar af en bewaakt de voortgang. • Zet te behalen organisatiedoelen om in acties. • Is in staat projecten te coördineren waarbij meerdere personen betrokken zijn. • Anticipeert op zaken die op langere termijn spelen.
<u>Probleemoplossend vermogen</u> <i>Niveau 3</i> Zoekt buiten de gebaande paden naar meerdere oplossingsrichtingen en/of ondersteunt anderen hierbij.	• Betrekt ideeën uit verschillende disciplines bij oplossingen en geeft meerdere oplossingsrichtingen. • Ondersteunt anderen bij het in kaart brengen van een probleem en het leggen van verbanden, geeft bijvoorbeeld tips voor het verzamelen van informatie. • Bespreekt mogelijke oplossingen voor een probleem met anderen en staat open voor suggesties. • Geeft een inschatting van de afbreukrisico's ten aanzien van diverse oplossingsrichtingen.