Servicemanager

Functieomschrijving

Als Servicemanager ben je verantwoordelijk voor het overeenkomen van de te leveren dienstverlening aan één of meerdere opdrachtgevers. Daarnaast ben je verantwoordelijk voor de borging hiervan en de tactische sturing daarop. Dat doe je niet alleen, maar samen met de beheer- en/of projectorganisatie. Op tactisch niveau ben jij het eerste aanspreekpunt voor de klant en vervul je de brugfunctie tussen business en ICT. Binnen JIO ben je de verbindende schakel tussen de beheerorganisatie, projecten, accountmanagement, het klantenteam en het managementteam. Afhankelijk van de dienstverlening waarvoor je verantwoordelijk bent, heb je tevens te maken met de tactische aansturing van externe leveranciers.
Je bent verantwoordelijk voor het bewaken van de gemaakte dienstverleningsafspraken en de verantwoording over de geleverde dienstverlening. Dit doe je onder andere door het opstellen en toelichten van dienstverleningsrapportages, het bespreken van prestaties tijdens serviceoverleggen en het bewaken van de aansluiting tussen de daadwerkelijk geleverde dienstverlening en het verkoopplan. Je signaleert afwijkingen, bespreekt deze met de betrokken partijen en initieert waar nodig verbetermaatregelen om de dienstverlening weer conform de gemaakte afspraken te krijgen.
Daarnaast ben je betrokken bij het contracteren en vastleggen van de dienstverlening in onder andere Raamovereenkomsten (ROK), Nadere Overeenkomsten (NOK) en Dienstverleningsovereenkomsten (DFA). Je bent het aanspreekpunt voor de opdrachtgever voor de gecontracteerde dienstverlening en verzorgt de communicatie over wijzigingen en P1-incidenten. Ook ben je betrokken bij de toelichting van begrotingen, Dienst Specifieke Afspraken (DSA's) en online rapportages.
Naast de verantwoordelijkheid voor de dienstverlening aan de opdrachtgever kun je ook verantwoordelijk zijn voor één of meerdere diensten binnen JIO. In die rol zorg je ervoor dat de dienstspecificaties, de opbouw, afbakening, kostenmodellen en dienstspecifieke afspraken actueel en inzichtelijk zijn. Je bewaakt en verbetert het leveringsproces, stemt de ontwikkeling van de dienst af met Productmanagement en houdt toezicht op de onderliggende contracten en licenties. Ook ondersteun je de Delivery Manager bij het opstellen en bewaken van de begroting van de dienst.
Je speelt daarnaast een belangrijke rol bij de inbeheername van nieuwe dienstverlening en de verdere ontwikkeling en verbetering van bestaande diensten. Afhankelijk van de inrichting van de dienstverlening kunnen de verantwoordelijkheden voor het klantservicemanagement en het dienstservicemanagement bij één persoon zijn belegd. Dit is met name het geval wanneer een dienst exclusief aan één opdrachtgever wordt geleverd.
Ons hoofdkantoor is momenteel gevestigd in Gouda, maar medio 2027 verhuizen we naar Utrecht, direct achter Utrecht Centraal. Deze verhuizing biedt nieuwe kansen om onze samenwerking te versterken en innovatie te stimuleren. Bovendien komen we daarmee centraal in Nederland te liggen, wat onze bereikbaarheid voor zowel opdrachtgevers als collega’s verder vergroot.

Functie-eisen

- Je beschikt over HBO/WO werk- en denkniveau, hebt affiniteit met ITSM-processen en inzicht in de bedrijfsvoering van een complexe ICT-organisatie.
- Je hebt kennis van ITIL, Agile, Scrum, DevOps en SIAM, aangevuld met basiskennis van ICT-technieken en -terminologie.

•Je hebt ervaring met het opstellen, analyseren en toelichten van dienstverleningsrapportages en het bewaken van dienstverleningsovereenkomsten, contractuele afspraken en prestaties.
•Je hebt inzicht in financiële aspecten van dienstverlening, waaronder begrotingen, kostenmodellen, contracten en licenties.
•Je bent in staat om auditbevindingen en verbeterinitiatieven op te volgen, acties te bewaken en verbeteringen samen met betrokken partijen te realiseren.
•Je kunt schakelen tussen verschillende organisatieniveaus en uiteenlopende belangen bij elkaar brengen.

De competenties die bij deze functie horen zijn:
•Proactief
•Samenwerken
•Netwerken
•Ondersteunen
•Analyseren
•Creativiteit
•Omgevingsbewustzijn
•Plannen en organiseren

Overige arbeidsvoorwaarden

Naast het salaris ontvang je een individueel keuzebudget (IKB). Het IKB bestaat uit geld (16,5% van je bruto jaarsalaris) en tijd. Met het IKB maak jij de keuzes die bij jou passen en kun je een deel van je arbeidsvoorwaarden zelf samenstellen. Je kunt er bijvoorbeeld voor kiezen om een deel van je maandinkomen te laten uitbetalen wanneer jij dat wenst. Ook kun je dit budget omzetten in verlof en andersom of besteden aan fiscaalvriendelijke doelen. De Rijksoverheid hecht sterk aan persoonlijke groei en loopbaanontwikkeling en biedt daarvoor tal van mogelijkheden. Tot de secundaire arbeidsvoorwaarden behoren onder meer verschillende studiefaciliteiten, bedrijfsfitness, volledige vergoeding van je ov-reiskosten woon-werkverkeer en gedeeltelijk betaald ouderschapsverlof. Daarnaast is er binnen de Justitiële ICT Organisatie een activiteitencommissie en zijn er werkgroepen op het gebied van “Vitaliteit” en “Werkgeluk” actief. Deze organiseren diverse activiteiten voor haar medewerkers om actief en energiek te blijven en verbinding te houden.

Bijzonderheden

Binnen de Rijksoverheid wordt er gebruik gemaakt KWIV-profielen.
Meer informatie kun je vinden op Kwaliteitsraamwerk Informatievoorziening (KWIV) - Functiegebouw Rijk (functiegebouwrijksoverheid.nl)
Een assessment kan onderdeel uitmaken van de selectieprocedure. Ben je in dienst van het Rijk en heb je een aanwijzing als VWNW- of (medisch) herplaatsingskandidaat? Voeg dan een voordracht van jouw leidinggevende of mobiliteitsadviseur én een kopie van de aanwijzingsbrief bij je sollicitatie.
Acquisitie naar aanleiding van deze vacature wordt niet op prijs gesteld