

Service Manager ICT

Je start 's ochtends met een dagstart met je team. Je legt de prioriteit bij de telefonie issues die als eerste opgelost moeten worden en bewaakt de voortgang. Later die dag spreek je met collega's af om samen te werken aan het oplossen van een inhoudelijk probleem aan één van interfaces waarbij klantgegevens niet goed gesynchroniseerd worden. Je zorgt ervoor dat leveranciers en collega's in de juiste volgorde de benodigde acties uitvoeren.

Na de lunch heb je een meeting met je collega's en leverancier in het SLR overleg om de SLA cijfers van afgelopen maande te bespreken.

Je voert Lifecycle Management controles uit op de Microsoft Azure omgeving en maakt changes aan om te borgen dat de omgeving up tot date blijft. Aansluitend heb je een gesprek met de netwerkverbindingen leverancier om te sturen op het gemaakte verbeterplan. Het applicatielandschap van Monuta is volledig overgezet naar de Cloud.

Zo is je dag gevuld met leveranciers en contracten managen en ervoor zorgen dat de business zo optimaal mogelijk haar werk kan doen. De essentie van je dag is dat je continue bijdraagt aan een optimale dienstverlening voor de klanten van Monuta.

Dat is precies de reden dat je Service Manager ICT bij Monuta bent geworden. Vanuit jouw functie draag je bij aan de missie van Monuta: Voor iedereen een afscheid met een goed gevoel.

De baan

De service manager is het aanspreekpunt voor de business en leveranciers aangaande de ICT dienstverlening en stuurt bij waar nodig. Beheert, rapporteert en controleert de SLA's en de daarbij behorende verbeterplannen en voortgang.

Kortom: Signaleert knelpunten in levering(ketens) en is in staat om met verbetervoorstellen te komen en deze te implementeren. Draagt zorg voor één of meerdere ITIL processen en rapporteert over het control framework en voert in afstemming verbeteringen door. Draagt zorg voor het opstellen van overeenkomsten en is verantwoordelijk voor de service en leveranciersprocessen.

Verantwoordelijkheden

- Je bent verantwoordelijk voor de IT dienstverlening binnen jouw domein (Azure, werkplekken en infrastructuur);
- Je werkt samen met de strategische Outsourcing partners van Monuta;
- Je draagt zorg voor het juist contracteren van IT diensten;
- Je stuurt op ITIL processen en de waardeketens en stemt af met stakeholders;
- Je stuurt op verbetering van de diensten en Life Cycle management
- Je stuurt op IT kosten;
- Je bent een verbinder en kent de uitdagingen van je collega's binnen Monuta
- Je zorgt ervoor dat jouw controls compliant zijn met het risicoraamwerk.

Jouw belangrijkste taken

Het zorgen voor toegankelijke en soepel functionerende IT oplossingen zodat dit bijdraagt aan een maximale ondersteuning van de organisatie betekent dat:

- Je de contracten en leveranciers monitort en bijstuurt waar nodig;
- Je zorgt dat de diensten die gecontracteerd zijn en worden matchen en in lijn zijn met de afspraken met de business over de te leveren diensten;
- Je snapt de uitdagingen die Monuta heeft bij het leveren van haar diensten en rapporteert ook helder over de status van de diensten;
- Je zorgt ervoor dat proceseigenaren en data eigenaren vanuit hun rol en taken sturen op IT kosten op basis van de inzichten en stuurmogelijkheden die IT levert;
- Je zorgt ervoor dat de operatie stabiel en compliant ondersteund wordt tegen bestuurbare kosten;
- Je zorgt dat er verbeteringen van de dienstverlening en IT processen voorgesteld worden en dat er gestuurd wordt op de juiste KPI's.

Activiteiten

- Je Identificeert verbeter ideeën voor IT operations diensten;
- Je creëert Business awareness en stuurt op kosten en laat opdrachtgevers kiezen;
- Je bewaakt aflopende contracten en zorgt voor de juiste afstemming en besluitvorming;
- Je monitort en evalueert de performance van de geleverde IT diensten.

Faciliterende taken

- Je draagt bij aan sturing op kosten en risicomanagement voor business (proces) eigenaren;
- Je zorgt voor een goed functionerend servicemanagement proces voor jouw domein;
- Je bevordert daarnaast: De transparantie en communicatie over IT; Probleemoplossing van IT vraagstukken; Procesverbetering; Inzicht in de kosten van de dienstverlening waar jij verantwoordelijk voor bent.

Wat neem je mee?

- Een afgeronde vakgerichte HBO opleiding en meerdere jaren ervaring in een Service Manager positie;
- Meerdere jaren ervaring als Service Manager ICT met ervaring in regie voeren op diverse leveranciers. Bij voorkeur op het gebied van Azure, werkplekken en infrastructuur;
- Je bent klant- en resultaatgericht. Je kijkt vanuit verschillende belangen en weet hoe je je doelen bereikt;
- Werkt samen met verschillende domeinen en weet hoe je met operational excellence tot verbeterresultaten kunt komen;
- Ervaring of certificering op het gebied van Microsoft Azure is een pré.

Monuta wil een afspiegeling zijn van de samenleving, binnen alle lagen van onze organisatie. We vinden het belangrijk dat iedereen die bij ons werkt zich thuis voelt, herkent en gerespecteerd voelt. In onze werving en selectie kijken we of iemands persoonlijkheid en kwaliteiten passen bij de vereisten voor de functie. Het maakt niet uit wat je gender, seksuele geaardheid, religie, arbeidsvermogen of culturele achtergrond is.

Het aanbod

Je mag van ons de volgende voorwaarden verwachten tegenover deze baan met impact:

- Een salaris tussen €3.644,- en €5.321,- bruto per maand op basis van een 40-urige werkweek;
- Het Individueel Keuzebudget (IKB) ter hoogte van 16,33% van je brutosalaris bestaande uit een eindejaarsuitkering ter hoogte van een dertiende maand en vakantiegeld. Je kunt ervoor kiezen om (een deel) te laten uitbetalen op het moment dat jij dit wilt, extra vakantiedagen te kopen, of te gebruiken voor bijvoorbeeld het volgen van een studie voor je persoonlijke ontwikkeling;
- 27,5 vakantiedagen bij een fulltime dienstverband;
- Een moderne pensioenregeling; dit is ondergebracht bij Be Frank en is een beschikbare premieregeling (PPI) met een vlakke premie van 18,85% waarvan je zelf 1/3e aan bijdraagt;
- Continu studie- en ontwikkelmogelijkheden;
- We bieden om te beginnen een jaarcontract, zodat we beiden goed kunnen ervaren of we bij elkaar passen;
- Mobile devices;
- De functie kan vanuit ons nieuwe hoofdkantoor in Amersfoort vervuld worden maar grotendeels werken op afstand (50%) behoort ook tot de mogelijkheden;
- Flexibel in te delen werkweek voor 32 – 40 uur;
- Een warm welkom binnen Monuta in een team van gedreven collega's

Wil je met ons verder praten over de kansen en uitdagingen bij Monuta, dan ben je meer dan welkom. Vragen over de functie? Harry Kusters beantwoordt ze graag via hkusters@monuta.nl
Vragen over de procedure? De afdeling Recruitment is op werkdagen bereikbaar via 055 – 539 1046 of vacatures@monuta.nl.

Acquisitie? Nee, bedankt.

Interesse?

Betekenisvol werk met impact bij een bijzondere werkgever. Heeft dit jouw interesse, solliciteer dan online met je cv en motivatie. Voor deze functie hanteren wij geen sluitingsdatum. Wanneer wij een nieuwe collega hebben gevonden, zullen wij de vacature afsluiten.

De sollicitatieprocedure

De procedure bestaat uit een persoonlijke kennismaking, een tweede online gespreksronde en een afsluitend gesprek waar het bespreken van een talentenanalyse die je online invult centraal staat. Verder screenen we je op jouw (social media) profiel(en) en vragen we een Verklaring Omtrent

Gedrag voor je aan, die bij indiensttreding in ons bezit moet zijn. Vervolgens ontvang je een aanbod en bespreken we de startdatum die wat ons betreft zo snel mogelijk mag ingaan.

Harry kijkt uit naar jouw reactie!

Monuta – Open over afscheid

Een afscheid met een goed gevoel. Voor iedereen. Dat is waar Monuta al meer dan 100 jaar voor staat. We geloven dat openheid en eerlijkheid over afscheid daarvoor belangrijk is. Wij zijn aan onze kant open over wat er allemaal kan, wat dat kost en wat ervoor nodig is. En we nodigen jou aan de andere kant uit om na te denken over jouw wensen en ze te bespreken met de mensen om wie jij geeft.

Monuta. Open over afscheid.

Over Monuta

Bij het lezen van de naam Monuta, denk je waarschijnlijk aan uitvaartzorg en uitvaartverzekeringen.

En dat klopt, dat is wat we doen: samen met de nabestaanden geven wij vorm aan een bijzonder afscheid dat past bij de overledene. Wij kunnen daarbij rekenen op onze 800 medewerkers, franchisenemers en samenwerkingspartners. Zij zijn onze steun, vanuit de meer dan 80 vestigingen verspreid over het land (uitvaartcentra, crematoria, begraafplaatsen en kantoren).

Ons hoofdkantoor vind je in Amersfoort, dichtbij het station, waar alle stafafdelingen vertegenwoordigd zijn. We bieden een werkomgeving met veel ruimte voor hybride werken én ontmoeting. We zijn ervan overtuigd dat een fijne en goede werkplek belangrijk is voor werkgeluk, zodat wij mensen op de best mogelijke manier kunnen bijstaan rondom het afscheid.

Hoewel we vooral bekendstaan als een menselijke uitvaartonderneming en -verzekeraar, zijn we natuurlijk ook werkgever. Als werkgever hebben we onze mensen veel te bieden. Zo zijn er goede en moderne arbeidsvoorwaarden, stimuleren we opleiding en groei en vinden we een goede werksfeer belangrijk. Een goede werksfeer betekent werk in een professionele, dynamische omgeving waarin iedereen zichzelf kan zijn, gerespecteerd wordt en interesse in elkaar heeft. Een bijzondere werkgever waarbij je ongeacht de functie, op jouw manier bijdraagt aan een afscheid met een goed gevoel.