

## Werken aan vernieuwend werkgeven?

Werkgeversvereniging AAVN gelooft in vooruitgang door vernieuwend werkgeven en adviseert werkgevers over de ontwikkeling van de organisatie, hun medewerkers en arbeidsvoorwaarden. Onze filosofie is dat constructieve arbeidsverhoudingen daarbij cruciaal zijn.

AAVN is de grootste werkgeversvereniging van Nederland: ruim 750 individuele ondernemingen en bedrijfstakken zijn bij AAVN aangesloten. Samen werken bij die organisaties meer dan vijf miljoen medewerkers.

Wij zijn voor 32 tot 40 uur per week op zoek naar een:

### **Senior Serviceregisseur AAVN Informatisering**

#### Uitdaging

AAVN professionaliseert haar serviceprocessen voor de interne organisatie en in het kader van het toenemend aantal digitale producten. Wij zoeken daarbij kennis en slagkracht om deze processen op een adequate en moderne wijze vorm te geven en te regisseren. Goed kunnen inschatten wat de behoefte van gebruikers is en welke diensten daarbij het beste passen is essentieel. Verder gaat het om het inrichten van de serviceafspraken en het coördineren en waarborgen van de continuïteit van servicemanagementprocessen, waardoor de kwaliteit van de geleverde diensten conform standards en overeengekomen servicelevels zijn. Het doel is daarbij om tevreden gebruikers en klanten te hebben.

#### Context

AAVN is van oudsher een netwerk van en voor werkgevers en wil die positie verstevigen door het grootste platform voor zowel kennis, data en innovatie op het gebied van werkgeven te worden. Hierbij zijn de continuïteit van onze bedrijfsapplicaties en de informatiebeveiliging van groot belang. Binnen AAVN werken ongeveer 175-200 medewerkers en anderen in verschillende samenwerkingsverbanden, intern en extern. Dit vraagt aandacht op meerdere vlakken tegelijk (inhoud, regie, contracten, contact eindgebruikers en management, leveranciers).

AAVN ondersteunt haar interne bedrijfsprocessen met diverse ICT-diensten, die de laatste jaren steeds meer naar de cloud zijn verschoven: MS Office 365 (inclusief MS Teams en SharePoint), MS Dynamics 365 CRM, Exact Online en een aantal kleinere toepassingen. Daarnaast wordt ook een aantal maatwerkapplicaties onderhouden en is een dataplatform in ontwikkeling.

Voor klanten kent AAVN een aantal digitale producten zoals Tiptrack, Beloningsmonitor en Profendo. De dienstverlening hiervoor dient volgens afgesproken servicelevels geleverd te worden.

## Positie

Je werkt binnen de afdeling Informatisering in een klein serviceteam samen met onder meer twee collega's applicatie consultants en een security & quality officer. Het team is ingericht als een regie-organisatie waarbij het aansturen van en het samenwerken met leveranciers van groot belang is. Werkplekbeheer en helpdesk zijn hierbij voorbeelden van uitbestede diensten. Door de kleine omvang van de afdeling is er sprake van een brede verantwoordelijkheid en dient er op verschillende niveaus te worden geschakeld. Anders dan in grote organisaties kun je hier de rollen van servicemanager, contractmanager, procesmanager en projectleider combineren.

## Resultaatgebieden

- Beheer en ontwikkeling ICT-dienstencatalogus
- Business-IT alignment, afstemming zodanig dat de geleverde diensten qua inhoud, kwaliteit en samenhang aansluiten bij de behoeften van de business en klanten
- Implementatie van nieuwe dienstverlening, besturing van transitieprojecten
- Contract- en leveranciersmanagement, zodanig dat sprake is van een goede samenwerking tussen leverancier en organisatie en afspraken en verplichtingen zijn vastgelegd
- Bewaking kwaliteit dienstverlening; Servicelevels, cost monitoring en rapportage
- Licentiemanagement, zorgen dat het licentiemodel efficiënt en effectief is vormgegeven en afspraken en overeenkomsten zijn gemaakt
- Deskundigheid op het gebied van servicemanagement geborgd en actief uitgedragen, zodanig dat de organisatie beschikt over actuele kennis over het aandachtsgebied en goede adviezen, mét impact.

## Profiel

- Kennis van en brede ervaring met het specifieke vakgebied op hbo-niveau
- Uitgebreide kennis op het gebied van Service Management, m.n. ITIL
- Gezonde dosis pragmatiek bij het toepassen van de Servicemodellen
- Kennis en ervaring met Informatiebeveiliging (ISO27001)
- Allrouder met brede kennis en interesse in de informatie-technologie
- Kennis en ervaring op het gebied van Agile werkmethoden
- Kennis van financiële en beheerprocessen en service-, service level- en contractmanagement
- Kennis van begrotings- en kostenverantwoordingsprocessen
- Teamplayer met overzicht die graag op meerdere niveaus schakelt met goede communicatieve vaardigheden
- Vermogen met gebruikers af te stemmen welke behoefte zij hebben aan ICT-diensten, support en training en daarbij 'nice to have' onderscheiden van 'need to have'
- Alert op innovatie en de impact hierop op ICT-dienstverlening binnen AWWN

**Algemene info**

Bij AAVN vind je een uitdagende, maatschappelijk relevante functie in een dynamische kennisintensieve omgeving. Zie ook informatie op onze website. Daarbij past een eigentijds pakket arbeidsvoorwaarden en zijn er ruime mogelijkheden voor professionele en persoonlijke ontwikkeling door opleidingen, coaching, samenwerking en diversiteit van werk.

**Sollicitatieprocedure**

Je motivatie en CV kun je uploaden via de Website van AAVN. Na een schriftelijke selectie volgt een eerste oriënterend gesprek en een aantal vervolggesprekken. Wil je eerst meer informatie, dan kun je contact opnemen met John Simons, manager Informatisering via 06-34044302 of [j.simons@awvn.nl](mailto:j.simons@awvn.nl), of Selma Oskam, HR-adviseur, via 0623615234, [s.oskam@awvn.nl](mailto:s.oskam@awvn.nl)

We horen graag wat je aanspreekt in de rol, waarom dat je past en wat maakt dat je kiest voor AAVN.