

IT Change Manager

P19-056

Start datum: Asap
Locatie: Brussel
Duurtijd: Lange termijn

DOEL

De IT Change Manager heeft een centrale rol in de aansturing bij het al dan niet doorvoeren van changes, volgens de op ITIL-gebaseerde standaard processen en procedures. De IT Change Manager zorgt ervoor dat, bij changes, de impact op de IT-dienstverlening wordt geminimaliseerd, de correcte goedkeuringen van zowel business als IT opgemaakt zijn, alsook de nodige documentatie die aantoont dat het risico van de change correct is ingeschat. De IT Change Manager heeft een goed inzicht in de prioriteiten en de urgentie van te door te voeren changes, en weet de benodigde resources te claimen.

HOOFDACTIVITEITEN

Staat in voor het change beheer:

- Procesmatig aanspreekpunt voor interne en externe partijen.
- Bewaakt het proces op operationeel niveau.
- Overlegt regelmatig met betrokken coördinatoren, het lijnmanagement van de betrokken afdelingen/teams alsmede de proceseigenaren van andere ITIL-processen.
- Plant en bewaakt de kwaliteit en resultaten van het change management proces.
- Is verantwoordelijk voor juiste registratie, consistentie en actualiteit van de procesadministratie in het service management systeem (actueel Topdesk).
- Is verantwoordelijk voor rapportage over het proces.
- Faciliteert, instrueert en coacht de mensen met een uitvoerende rol binnen het proces.
- Adviseert gevraagd en ongevraagd terzake, en doet verbetervoorstellen (inclusief aanpak en middelenraming) m.b.t. trends en de oplossing van veranderingen.

PROFIEL

Verantwoordelijkheden:

- Minimaliseren van impact van changes op IT-dienstverlening, en zo op de dienstverlening.
- Bijstaan van het IT Operations management i.v.m. de uitbouw van de IT dienstverlening.
- Conceptuele bijdrage tot de te volgen strategieën en –methodologieën.
- Correcte en tijdige rapportering naar het management.
- Evolutief onderhoud van bestaande IT-dienstverlening en ontwikkeling van nieuwe diensten.
- Implementatie van diverse veranderingen.
- Begeleiding nieuwe medewerkers.

Kennis en complexiteit

- Relevante werkervaring van 5 jaar.
- Kennis van IT infrastructuur, IT standaarden.
- Kennis van ITIL-uitgangspunten en –procedures.
- Kennis van verzekeringstechnische producten.
- Kennis van project governance.
- Kennis van de courante software (MS Office).
- Kennis van het Nederlands, het Frans en van het Engels (gesproken/geschreven).