



Annons RM 13469 Verksamhetsutvecklare Internservice Service Now

## **Verksamhetsutvecklare Internservice, Solna**

Skatteverket skapar samhällsnytta och har ett högt förtroende hos allmänhet och företag. Vi tänker nytt och befinner oss i ständig utveckling. Nyfikenhet och ständigt lärande är förutsättningar för att kunna göra ett bra jobb hos oss.

Vår grundsyn är att vi är till för medborgarna. Vi utgår från att alla vill göra rätt för sig, och vi betraktar varje möte som en möjlighet att ytterligare öka förtroendet för vår verksamhet. Alla som kommer i kontakt med oss ska uppfatta oss som offensiva, pålitliga och hjälpsamma.

**Dina arbetsuppgifter** innebär att underhålla och utveckla internservice användande av systemstödet ServiceNow. Din roll innebär att du ansvarar för att samla in, bereda och prioritera verksamhetens behov av förändringar och utveckling i systemlösningen och lyfta till förvaltningens ändringsråd för prioriteringar. Du ansvarar även för internservice fortsatta strategi för och genomförande av digitalisering av tjänster och leveranser med hjälp av systemlösningen.

I rollen ingår också att ansvara för gruppen superanvändare som finns spridda över hela Sverige. Större förändringsinsatser drivs som projekt och dessa driver du antingen själv tillsammans med superanvändarna, medan du i andra deltar som en resurs med din sakkompetens. Inom detta område är din styrka ett strategiskt agerande för att förankra och genomföra beslutade förändringar. En annan styrka är förmågan att se helheten och förstå vilka effekter en viss förändring/ett visst beslut kan leda till. Du stödjer sektionschefer och medarbetare i hela landet i deras användande på våra tre Internserviceenheter. Du ansvarar också för datainsamling och uppföljning av användandet av systemlösningen samt tertialvis avvikelserapportering inför prognoser.

I sektionen du kommer att ingå arbetar vi med central styrning och utveckling av internservice leveranser. De leveransområden vi arbetar med är: lokalvård, livsmedel (kaffe, frukt och café-/möteservice), operativ säkerhet, tillträde till lokaler, lokalförvaltning, servicekontor, tillgänglighet och arbetsmiljö, bilar, växter, lokalprojekt samt vårt verksamhetssystem Service Now.

Det vi vill uppnå inom sektionen är ett bra samarbete med våra leverantörer och en bra dialog och samverkan både operativt och lokalt ute i landet, samt strategiskt och centralt på huvudkontoret. För att därmed bidra till att Skatteverkets medarbetare får trivsamma, moderna och optimerade lokaler och tjänster.

Internserviceenheterna består av tre enheter med cirka 150-200 medarbetare, fördelade på ett antal sektioner utifrån Skatteverkets regionindelning. Den centrala sektionens uppdrag, där denna anställning ingår, är att utveckla, stödja, styra och följa upp tjänsteleveranserna inom arbetsplatsservice och lokalförvaltning över hela Sverige och har ca 15 medarbetare. Tjänsten är placerad i Solna.



## **Vi erbjuder dig en arbetsplats**

- med samhällsviktiga, intressanta och utvecklande arbetsuppgifter
- som är till nytta för medborgare och företag
- med öppenhet, respekt, gott bemötande och mångfald
- som stimulerar till kreativitet, lärande och utveckling
- med en god balans mellan arbete och fritid.

## **Vi söker dig som**

- har aktuell erfarenhet av att arbeta med ett Facility Managementsystem eller ServiceNow
- har aktuell erfarenhet av arbete med kravställning, avtalsuppföljning och leverantörsstyrning
- är analytisk, strukturerad och metodisk
- har en förmåga att se och förmedla ett helhetsperspektiv
- är resultat- och målinriktad
- är utvecklingsorienterad och nytänkande
- har lätt för att skapa nya kontakter och samverka
- har en väl utvecklad känsla för service och är stresstålig
- är stabil och skapar förtroende
- har lätt för att kommunicera både skriftligt och muntligt.

**Det är meriterande om du** har erfarenhet av serviceleveranser i offentlig verksamhet, av att arbeta med utveckling av rutiner, processer och arbetssätt, har erfarenhet av kravställning i upphandling gällande offentlig verksamhet och har utbildning inom Facility Management.

När vi anställer lägger vi stor vikt vid personliga egenskaper, motivation och engagemang.

Intervjuerna kommer att äga rum under vecka 26.

Du ska också uppfylla kriterierna i Skatteverkets [medarbetarpolicy](#).

**Välkommen med din ansökan till oss!**

**Sista ansökningsdagen är 14 juni 2017.**

Vill du veta mer om Skatteverkets [rekryteringsprocess](#)?



**Om du har frågor kontakta:**

**Lisa Nordh**

sektionschef  
010-574 69 88

**Eva Eriksson**

facklig kontaktperson Saco  
010-574 84 74

**Jan-Erik Åberg**

facklig kontaktperson ST  
010-574 89 75

**Annsöfi Eriksson Lehman**

HR-konsult  
[annsöfi.eriksson.lehman@skatteverket.se](mailto:annsöfi.eriksson.lehman@skatteverket.se)  
010-574 72 93