

## Customer Operations Manager

**Wie:** Zeer ervaren IT manager met minimaal 15 jaar projectmanagementervaring met complexe IT outsourcingstrategieën (van RFI tot implementatie en beheer). Naast een gedegen technische IT achtergrond (WO denkniveau) heb je de juiste attitude om met mensen in een verscheidenheid aan rollen optimaal samen te werken.

**Wat:** Als eigenaar van een klant zorgdragen dat deze het beste krijgt dat Schuberg Philis te bieden heeft.

**Waarom:** Vanuit visie en ondernemerschap, met een uiterst gedreven en vakkundig team, werkelijk het verschil maken voor klanten.

**Waar:** Schiphol-Rijk

---

### Onze filosofie

Geen hiërarchie, managementlagen en lange communicatielijnen, maar een platte organisatie waarin alle verantwoordelijkheid bij het team ligt. Met een focus op bedrijfskritische applicatie-infrastructuren, is onze filosofie eigenlijk heel simpel: klanttevredenheid is het uiteindelijke doel. Wij garanderen 100% uptime, zonder uitzonderingen. Simpelweg omdat de applicaties van onze klanten altijd beschikbaar moeten zijn. En we komen onze beloftes na, halen onze deadlines. Altijd. Daarom scoren wij al zes jaar achter elkaar het hoogst op klanttevredenheid in het Giarte 'Outsourcing Performance' onderzoek. We weten zeker dat jij jouw opvattingen herkent in onze manier van werken.

### De functie Customer Operations Manager

Als Customer Operations Manager neem je de verantwoordelijkheid voor alle aspecten van de relatie met de klant en zorg je dat elke klant het beste krijgt dat Schuberg Philis te bieden heeft. De maatstaf voor succes is 100% klanttevredenheid. Customer Operations Managers zijn ondernemer binnen ons bedrijf, eindverantwoordelijk voor klant, deadlines, budget en winst. Je ademt onze cultuur, inspireert engineers om grenzen te verleggen en staat te allen tijde voor de waarden en missie van Schuberg Philis.

Als eigenaar van een project ben je verantwoordelijk voor:

- Het identificeren van klantbehoeften voor complexe en bedrijfskritische outsourcing diensten.
- Het ontwikkelen van een innovatieve oplossing in nauwe samenwerking met de engineers, partners en de klant. Een totaaloplossing die optimaal bijdraagt aan de businessdoelstellingen van de klant, die klantverwachtingen overtreft en die het beste is van alle disciplines die bij Schuberg Philis in een klantteam samenkomen.
- Het bewaken van de implementatie binnen deadline en budget, waarbij een gedegen basis gelegd wordt voor de beheerfase en 100% uptime.

Je bouwt aan uitstekende lange termijn klantrelaties met senior management en IT directeurs bij de klant. Niet vanuit een traditionele klant en leverancier verhouding, maar op basis van partnerschap en unieke samenwerking. Jouw blikveld is breder dan alleen de

projecten die je leidt, jouw visie etaleer je ook in het steeds verder verbeteren van ons bedrijf. Je voelt je verantwoordelijk voor het geheel.

Dit verdien je

Bij Schuberg Philis draag je de eindverantwoordelijkheid voor bedrijfskritische projecten en bestaande applicatie infrastructuren én sta je weer dicht bij de techniek en de operatie zodat je direct verschil kunt maken voor je klanten. Je werkt bovendien met mensen met een enorme drive. Mensen die zelf verantwoordelijkheid nemen, echt kennis van zaken hebben en in staat zijn klanten te verrassen. Dat maakt het werk een stuk makkelijker en vooral ook veel leuker.

Natuurlijk passen de arbeidsvoorwaarden bij de zwaarte en verantwoordelijkheid van deze functie. Zo krijg je direct een contract voor onbepaalde tijd, een uitstekende pensioenregeling, bonus, leaseauto of 1<sup>e</sup> klas OV-regeling, laptop, blackberry en een bovengemiddeld salaris.

Profiel

Als Customer Operations Manager ben je een zeer ervaren IT Manager met:

- minimaal 15 jaar (senior) projectmanagementervaring en succesvol in het managen van complexe IT outsourcingstrajecten, van RFI tot implementatie en beheer.
- een gedegen technische IT achtergrond, wat concreet betekent dat je kennis hebt van complexe IT oplossingen in bedrijfskritische application hosting
- een WO werk- en denkniveau
- de ervaring én instelling om moeiteloos te schakelen tussen strategische, tactische en operationele zaken.

Om in deze functie bij Schuberg Philis succesvol te zijn, is jouw persoonlijkheid minstens zo belangrijk. Je wordt gedreven door impact en klanttevredenheid in plaats van status en hiërarchie. Het gaat niet om het aantal mensen dat je aanstuurt. Je bent hands-on en pragmatisch, met oog voor detail zonder het totaaloverzicht te verliezen. Standvastig en kritisch, oprecht, respectvol en in balans, met gevoel voor humor. Je bent in staat langdurige relaties op te bouwen met klanten en collega's.

Sollicitatieprocedure

Solliciteren kan via het [sollicitatieformulier](#) op deze site. Je kunt ook solliciteren per e-mail: [careers@schubergphilis.com](mailto:careers@schubergphilis.com) t.a.v. Mieke Luitjes, Recruiter.

Je kunt Mieke natuurlijk ook altijd eerst even bellen voor meer informatie op telefoonnummer 020 - 750 66 05. Zij kan je bovendien in contact brengen met andere collega's bij Schuberg Philis, die je meer kunnen vertellen over de functie of over het werken bij ons.