

Implementation manager Servicenow

Om jobbet:

Vil du være med til at sikre, at ServiceNow bliver brugt rigtigt, ensartet og med høj kvalitet i hele Fælles IT og Digitalisering? Trives du med at drive implementering, undervise kolleger og sikre, at nye arbejdsgange faktisk bliver forstået og anvendt i praksis? Så er denne stilling noget for dig. Som Implementation Manager er din opgave at sikre, at ServiceNow fungerer som en fælles arbejdsplatform – hvor opgaver, arbejdsgange og samarbejde håndteres synligt og struktureret på tværs af organisationen.

Fælles IT og Digitalisering har fra januar igangsat en ny leveranceorganisering med fokus på tydeligere arbejdsgange, større synlighed i opgaver og en mere ensartet måde at samarbejde på. ServiceNow spiller en central rolle i denne udvikling, hvor flere opgaver og processer gradvist samles på platformen for at skabe bedre overblik, prioritering og samarbejde på tværs af organisationen.

Samtidig arbejder vi løbende med at udvikle vores arbejdsformer og metoder. Det gælder blandt andet ITSM-processer, agile arbejdsformer som Scrum samt andre måder at strukturere samarbejde og opgaver på. ServiceNow er en vigtig platform i dette arbejde, fordi den understøtter, at opgaver, samarbejde og leverancer bliver synlige og håndteres struktureret.

Vi søger en Implementation Manager i ServiceNow, som får en central rolle i at sikre implementering, anvendelse og forankring af ServiceNow-platformen i Fælles IT og Digitalisering. Du bliver den, der binder system, mennesker og arbejdsgange sammen – og som sikrer, at ServiceNow ikke bare er sat op, men også bliver brugt korrekt, ensartet og værdiskabende i organisationen.

I stillingens første periode vil fokus være på implementering og forankring internt i Fælles IT og Digitalisering. På sigt kan rollen også få en opgave i at understøtte anvendelsen af ServiceNow bredere i organisationen, men den primære opgave vil være at sikre, at platformen anvendes rigtigt og effektivt internt.

Stillingen er organisatorisk placeret i Service og Support, men rollen arbejder på tværs af flere faglige områder i Fælles IT og Digitalisering. Du vil derfor samarbejde tæt med Servicedesign-teamet, IT Service Manager, PMO-teamet samt ledelsen.

Rollen fungerer som bindeled mellem den måde platformen udvikles på, de metoder organisationen arbejder efter, og den måde ServiceNow anvendes i praksis i den daglige opgaveløsning.

Dine primære opgaver

1. Implementering og anvendelse af ServiceNow

- Drive implementering og forankring af ServiceNow i Fælles IT og Digitalisering med fokus på ensartet og korrekt anvendelse
- Sikre, at opgaver, arbejdsgange og samarbejde understøttes effektivt i ServiceNow
- Understøtte implementering af ITSM-processer samt andre arbejdsgange, der anvendes i organisationen, herunder agile metoder som Scrum
- Samarbejde med IT Service Manager om sammenhæng mellem platform, processer og ITIL-principper
- Samarbejde med Servicedesign-teamet om udvikling og forbedringer på ServiceNow-platformen
- Være bindeled mellem brugere, Servicedesignteamet og ServiceNow-udviklingen

2. Undervisning, kommunikation og materiale

- Planlægge og gennemføre undervisning, workshops og introduktioner i ServiceNow og de arbejdsgange platformen understøtter
- Samarbejde med procesejere og faglige ansvarlige om at omsætte processer og metoder til praktisk anvendelse i ServiceNow
- Udarbejde brugervenlige vejledninger, guides, FAQs, videoer og andet undervisningsmateriale
- Sikre godt onboardingmateriale til nye medarbejdere i Fælles IT og Digitalisering
- Kommunikere klart om ændringer, nye arbejdsgange og forventninger til brugen af ServiceNow

3. Opfølgning, struktur og forankring

- Følge op på anvendelsen af ServiceNow og identificere behov for justeringer eller yderligere

understøttelse

- Bidrage til at sikre høj kvalitet og struktur i opgaveløsning og data
- Arbejde proaktivt med forbedringer i samarbejde med relevante interessenter
- Formidle feedback fra brugere til procesansvarlige og ServiceNow-udviklingen
- Sikre, at implementeringen sker i et tempo og en form, der skaber tryghed og ejerskab hos medarbejderne

Din profil:

Solid erfaring med ServiceNow (krav) og god forståelse for platformens muligheder

- Erfaring fra en ITSM- eller servicedrevet organisation er en fordel
- Kendskab til ITIL-principper og gerne erfaring med agile arbejdsformer som fx Scrum
- Erfaring med implementering, forandringsarbejde eller udrulning af nye arbejdsgange
- Trives med at stå foran andre, undervise og forklare komplekse ting på en enkel måde
- Struktureret, proaktiv og i stand til at følge op og skabe fremdrift
- Stærke kommunikationsevner og evne til at samarbejde med både specialister, ledelse og brugere
- Relevant erhvervserfaring; uddannelsesbaggrund er mindre vigtig end praktisk erfaring

Derfor skal du vælge os:

- En central rolle i at forme, hvordan ServiceNow anvendes i praksis
- Mulighed for at arbejde med implementering, undervisning og organisatorisk forankring i en professionel IT-organisation
- Tæt samarbejde med dygtige kolleger i Fælles IT og Digitalisering
- Et arbejdsmiljø med uformel tone, høj faglighed og stor tillid
- Gode muligheder for faglig udvikling og indflydelse
- Gode ansættelsesvilkår, pension, fleksibel arbejdstid og mulighed for hjemmearbejde

Løn og ansættelsesvilkår:

Løn og ansættelsesvilkår vil være i henhold til gældende overenskomst. Endelig lønfastsættelse sker efter forhandling med den forhandlingsberettigede faglige organisation på baggrund af kvalifikationer.

Ugentligt timetal: Fuldtid

Hvis du vil vide mere:

Yderligere oplysninger om stillingen kan fås ved henvendelse til Eva Kaas på mail evmj@aarhus.dk

Ansøgning

Klik på "Ansøg" nedenfor for at udfylde og sende din ansøgning. Alle felter med * skal udfyldes. Først når du har modtaget en kvittering pr. e-mail, har vi modtaget din ansøgning.

Kopi af eksamensbevis skal vedlægges.

Ansøgningsfrist: 08-04-2026

Vi forventer, at 1. samtale finder sted i uge 16. Evt. 2. samtale finder sted i uge 17.

Aarhus Kommune ser mangfoldighed som en styrke. Vi opfordrer derfor alle uanset alder, køn, religion og nationalitet til at søge.

Om os

Fælles IT og Digitalisering

I Aarhus Kommunes centrale it- og digitaliseringsafdeling, Fælles It og Digitalisering, skaber vi fremtidssikrede it-løsninger og stabil drift for både medarbejdere og indbyggere i kommunen. Vi har ansvaret for den fælles it-infrastruktur og sætter de overordnede rammer for digitaliseringsindsatserne i kommunens seks magistratsafdelinger. Fælles IT og Digitalisering er omkring 150 medarbejdere fordelt på seks sektioner.

Vi arbejder med:

- Digitaliseringsstrategi, governance og tværgående koordinering af digitaliseringsindsatsen i

Aarhus Kommune.

- Interessevaretagelse i forhold til fællesoffentlige og fælleskommunale digitaliseringstiltag.
- Databeskyttelse, Informations- og cybersikkerhed
- Systemer og løsninger, der fremmer vidensdeling og produktivitet
- Fælles data
- It-arkitektur og den fælleskommunale rammeinfrastruktur.
- Kunstig intelligens, automatisering, både drift og udvikling.
- Sikker og stabil drift af pc'er, telefoner, servere, print, netværk mv.
- Support og service for it-brugerne.
- Drift og udvikling på supportplatform.
- Løbende udvikling af it-infrastruktur.
- Outsourcing og kontraktstyring af fælles it-drift.
- Porteføljestyring af tværgående it-projekter
- Styring af tværgående it-økonomi

Om Aarhus Kommune

Aarhus Kommune er en af Jyllands største arbejdspladser, hvor 28.000 professionelle og passionerede kollegaer hver dag arbejder for at gøre visioner til virkelighed og skabe værdi for borgere og samfundet omkring os. Vi er en arbejdsplads, der vægter faglighed og samarbejde højt og vi tror på, at vores forskelligheder er med til at gøre Aarhus for en god by for alle.

Sammen arbejder vi for en bæredygtig og inkluderende by, hvor både ansatte, borgere, virksomheder og naturen kan trives og blomstre. Vi har ambitioner for byen – og for dig. Kom og vær med!