

Afdelingschef for IT ServiceDesk

Vil du udvikle LB's samlede bruger- og serviceleverance? LB Forsikring ønsker at videreudvikle Teknologi & Infrastruktur og leder efter en synlig afdelingschef, der samler personaleledelse, driftssikkerhed, solid ITSM-erfaring og fokus på brugernes oplevelse. Du får en central lederrolle med betydning for alle medarbejderes arbejdsdag og mulighed for at videreudvikle en moderne ServiceDesk med solide service-, proces- og teknologikompetencer. Rollen kræver forståelse for brugersupport, service management, digitale arbejdsværktøjer, endpoint management og driftsordination, og du bliver en del af et engageret team med en bred kontaktflade.

Vil du gerne forandre og være noget særligt for andre? Som medarbejder i LB får du mere substans i dit job, hvor vilkår, goder og fleksibilitet gavner det hele menneske. Hos LB Forsikring lægger vi sjæl i arbejdet, og vi møder medlemmer, kolleger og omverden med skærpet sans. Du bliver en del af et medlemsejet fællesskab, hvor vi er der for hinanden. Vi deler også målet om at gøre forsikring overflødig.

Lyder de her opgaver som noget for dig?

Som afdelingschef for IT ServiceDesk bliver du en del af lederteamet i Teknologi & Infrastruktur. IT-ServiceDesk tæller 6 kolleger og du får ansvar for at videreudvikle afdelingen som en professionel indgang til IT. Din opgave bliver at sikre valide styringsdata, standardiserede leverancer og klare samarbejds- og eskalationsveje til de tekniske specialtområder.

Du skal skabe retning og struktur i en funktion, hvor daglig drift, brugerbehov, tekniske platforme og løbende forbedringer mødes. Du skal løfte evnen til at løse mest muligt ved første kontakt, udvikle kompetencer til standardiserede 2nd line-opgaver og sikre eskalering efter tydelige kriterier.

Det første du skal sikre i rollen, er at skabe en fælles mission og en tydelig leverancemodel for IT-ServiceDesk samt sikre et tættere samarbejde med specialtområderne. Det indebærer tydelige samarbejdsflader og relevant kompetenceopbygning inden for TOPdesk, ITSM, M365/Digital Workplace og endpoints/Intune.

Du skal også forbedre datakvalitet, vidensbase, servicekatalog, CMDB og rapportering og gøre Major Incident-processen enkel og operationel med klare roller.

Dine fem væsentligste opgaver i stillingen vil være:

- Brugersupport og serviceleverance:** Lede og udvikle 1st line og udvalgte, standardiserede 2nd line-opgaver. Sikre professionel visitation, fejlsøgning, onboarding, offboarding, eskalering og brugerkommunikation samt udvikle servicekultur, tilgængelighed og kvalitet med fokus på brugeroplevelse og forretningskritikalitet.
- Service management og TOPdesk:** Varetage systemejerskab og videreudvikling af TOPdesk samt drive ITSM på tværs af Teknologi & Infrastruktur. Udvikle Incident, Request, Major Incident, Problem, Asset og Service Level Management samt sikre valide data, tydelige servicekataloger, rapportering og mere selvbetjening.
- M365, Digital Workplace, endpoints og Intune:** Bringe dit store kendskab til administration og support af Microsoft 365, Teams, SharePoint, OneDrive, Exchange, apps og Teams-mødeteknologi i spil. Bidrage til sammenhængende governance og samarbejde om endpoints og Intune, herunder SCCM, Autopilot, policies, compliance, software, patching og lifecycle. Udvikle ServiceDeskens kompetencer inden for relevante endpoint-opgaver og sikre klare snitflader til 3rd line.
- Driftsordination og Major Incident:** Eje og videreudvikle Major Incident Management-processen, så den er enkel og operationel med klare roller. Sikre aktivering,

koordinering, statuskommunikation og evaluering samt klare eskalationsveje i Teknologi og Udvikling. Følge op på årsager, kendte fejl og permanente forbedringer sammen med specialistområderne.

- **Nærværende ledelse og udvikling:** Være synlig og skabe følgeskab gennem tillid og retning. Udvikle medarbejdernes tekniske, servicefaglige og procesmæssige kompetencer, sikre klare roller, mandat og prioritering samt følge op på trivsel, kvalitet, kapacitet, leverancer og forbedringer. Samarbejde tæt med ledere, arkitektur, sikkerhed, HR, forretningen og leverandører.

Vil du være en del af vores fællesskab?

Vi ønsker, at du trives, og at vi når vores mål sammen. Derfor kigger vi blandt andet på, om du har følgende faglige og personlige færdigheder til jobbet:

- Har dokumenteret erfaring med personaleledelse fra IT-drift, support eller service operations.
- Har solid teknisk forståelse og praktisk indsigt i IT Service Management, gerne ITIL, samt erfaring med TOPdesk, ServiceNow eller tilsvarende.
- Forstår Microsoft 365, endpoint management, Intune og moderne device lifecycle.
- Kan lede under driftsmæssigt pres, kommunikere klart og arbejde struktureret med data, processer og løbende forbedringer.
- Har forståelse for sikkerhed, compliance og robusthed i en reguleret organisation.

Vi har spurgt tre af dine kommende kolleger om, hvordan de oplever LB

"De fleste vil sige, at vores arbejde handler mere om fakta end om sanser. Det er også rigtigt i den tekniske problemløsning. Det kræver til gengæld sans for både forretningen og for andre, når der skal vælges, hvad vi løser først, og hvor langt, vi går."

"Det er fedt at være leder i LB. På kryds og tværs af afdelinger i hele huset har vi et stærkt lederfællesskab"

"Jeg kan altid række ud og få hjælp – blandt andet til min netværksgruppe, hvor vi mødes og diskuterer ledelsesmæssige udfordringer og hjælper hinanden."

Vi ser frem til at høre fra dig