

Functieprofiel Functioneel Beheerder

Doel

Zorgdragen voor adequaat beheer en onderhoud van systemen en applicaties, voor tijdige en effectieve ondersteuning van en kennisontwikkeling bij gebruikers en leveren van een bijdrage aan verbeteringen en geven van advies.

Context

Rapporteert aan/ontvangt hiërarchische richtlijnen van de/het: Afdelingshoofd/Manager

Resultaatgebieden

1. Aanneame, be- en afhandeling incidenten
2. Ondersteuning gebruikers
3. Beheer en onderhoud
4. Projecten
5. Advies en rapportage
6. Ontwikkeling en innovatie

Resultaatgebieden

1. Aanneمة, be- en afhandeling incidenten

Kernactiviteit Beoordelen incidenten (verzoeken en meldingen), bepalen consequenties van te nemen c.q. uit te zetten acties en zorg dragen voor de afhandeling	Kader - Interne procedures - Technische kaders en richtlijnen	Resultaat Incidenten tijdig opgepakt en adequaat afgehandeld	Voorbeeldactiviteiten - Aannemen, registreren en oplossen van (telefonische, elektronische of persoonlijke) vragen, storingsmeldingen en verzoeken voor autorisatie - Analyseren en oplossen van complexe vragen - uitzetten van specialistische incidenten, vragen en problemen intern (ICT) danwel extern (leveranciers) en bewaken van de voortgang en afhandeling
--	---	--	--

2. Ondersteuning gebruikers

Kernactiviteit Bieden van ondersteuning aan gebruikers naar aanleiding van meldingen en verzoeken.	Kader - Interne procedures en richtlijnen - Afspraken met gebruikers - Autorisatiebevoegdheden tabel van de organisatie	Resultaat Gebruikers worden tijdig en adequaat ondersteund.	Voorbeeldactiviteiten - Bieden van directe ondersteuning aan gebruikers - zorgen voor kennisoverdracht en bevorderen kennisontwikkeling (o.a. voorbereiden en verzorgen van training en instructie) - Adviseren van gebruikers over (toepassings)mogelijkheden van functionele systemen en applicaties
--	--	---	---

3. Beheer en onderhoud

Kernactiviteit (Preventief) onderhouden en beheren van applicatie(s) of systemen en vastleggen en ontsluiten van documentatie en informatie	Kader - Beheermethoden en – technieken - Informatiebeleid Inholland - Documentatie standaarden en kwaliteitssysteem - Procedures en richtlijnen - Vastgestelde kwaliteitseisen	Resultaat Applicaties en systemen en bijbehorende documentatie en informatie voldoen aan de gestelde eisen en correcte werking en beschikbaarheid gegarandeerd.	Voorbeeldactiviteiten - Inrichten applicatie en systeemeisen - Opstellen en onderhouden onderhouds- en beheersplan en documentatie en handleidingen - Inplannen activiteiten en gevolgen naar gebruikers en belanghebbenden communiceren
---	---	---	---

			▪ (Laten) uitvoeren van wijzigingen en onderhoudsprocedures en bewaken van de voortgang
--	--	--	---

4. Projecten

Kernactiviteit Leiden van, participeren in en/of leveren van bijdragen aan projecten	Kader ▪ Projectmanagement methodiek	Resultaat Behoeften en eisen functionele structureel verankerd in projecten en projectresultaten	Voorbeeldactiviteiten ▪ Bijdragen aan het opstellen van projectdefinitie ▪ Leiden van (deel)projecten op het eigen vakgebied of leveren van bijdragen aan project vanuit eigen expertise ▪ Opstellen van of bijdrage leveren aan de rapportage over het project naar opdrachtgever en belanghebbenden.
--	--	--	---

5. Advies en rapportage

Kernactiviteit Signaleren en analyseren van ontwikkelingen en gegevens en daarover adviseren aan relevante belanghebbenden (o.a. systeemeigenaren) m.b.t. systemen en processen	Kader ▪ Informatiebeleid Inholland	Resultaat Ontwikkelingen en gegevens inzichtelijk gemaakt en belanghebbenden voorzien van heldere en goed onderbouwde adviezen	Voorbeeldactiviteiten ▪ Analyseren ontwikkelingen, gegevens en klantvraag (vraag achter de vraag) ▪ Vertalen naar consequenties en (on)mogelijkheden voor de organisatie ▪ Opstellen advies en plan ▪ Leveren van bijdragen aan de ontwikkeling en opstellen van managementrapportages en sturingsinformatie ▪ Adviseren over KPI's
---	---	--	--

6. Ontwikkeling en innovatie

Kernactiviteit Signaleren en analyseren van marktontwikkelingen, (veranderingen in) wet- en regelgeving, behoeften en gebruikersvragen en vertalen naar consequenties voor functionele	Kader ▪ Externe ontwikkelingen ▪ Wet- en regelgeving ▪ Informatiebeleid Inholland ▪ Richtlijnen en (wijzigings)procedures	Resultaat Functionele systemen en applicaties optimaal aangepast c.q. (door)ontwikkeld, wijzigingen, upgrades en uitbreidingen zijn optimaal afgestemd op de behoeften van	Voorbeeldactiviteiten ▪ Analyseren klantvraag (vraag achter de vraag) ▪ Opstellen functionele eisen en/of formuleren oplossing ▪ Toetsen oplossingen en/of functionele eisen bij klant en uitvoeren conform
--	---	--	--

systemen en applicaties en de (door)ontwikkeling en verbetering daarvan		gebruikers en processen.	wijzigingsprocedure ▪ Opstellen acceptatie-eisen en testscripts, deze coördineren, begeleiden en uitvoeren (inclusief afstemming met ICT en leverancier) ▪ Testresultaten rapporteren, actiepunten formuleren en verzorgen acceptatie
---	--	--------------------------	--

Indelingscriteria Functioneel Beheerder

Funcitie Indelingscriteria	Functioneel Beheerder 1	Functioneel Beheerder 2	Functioneel Beheerder 3	Functioneel Beheerder 4
Kennis en kunde	expert met generalistische kennis en ervaring; brede kennis gehele ICT-proces en brede kennis van verwante primaire en/of ondersteunende processen	specialist; specialistische kennis relevante ICT-processen en kennis van verwante primaire en/of ondersteunende processen	uitvoerder; kennis van meerdere beheerprocessen en inzicht in relevante onderdelen van verwante primaire en/of ondersteunende processen	ondersteuner; kennis van relevante delen van specifieke systemen/applicaties en globaal inzicht in relevante onderdelen van verwante primaire en/of ondersteunende processen
Impact	- functioneel en operationeel aansturen van een team gericht op meerdere samenhangende beheerprocessen met grote directe impact op efficiency bedrijfsprocessen - verantwoordelijk voor gehele beheerproces binnen meerdere bedrijfskritische organisatieprocessen (met zeer hoge eisen aan beschikbaarheid en continuïteit) - onderhandelen met leveranciers	- beheren van meerdere samenhangende beheerprocessen met impact op efficiency bedrijfsprocessen - verantwoordelijk voor gehele beheerproces binnen meerdere organisatieprocessen en opstellen van samenhangend beheerplan - leveren van bijdrage aan onderhandelingen met leveranciers en oplossen van uitvoeringsproblemen	- beheren van meerdere (centrale) functionele systemen/ applicaties binnen een ketenproces - gericht op pro-actief oplossen complexere problemen en verbeteren efficiency systemen en opstellen van een beheerplan - onderhouden van contacten met leveranciers op operationeel niveau en houden van toezicht op werkzaamheden	- beheerondersteuning bij functionele systemen/ applicaties - gericht op oplossen meer reguliere en minder complexe problemen en leveren van bijdrage aan verbeteren efficiency systemen en aan opstellen van een beheerplan - houden van toezicht op werkzaamheden van derden en daarover rapporteren
Scope	verantwoordelijk voor geïntegreerde aansturing, (beleids)ontwikkeling, ontwerp en beheer voor meerdere complexe bedrijfsprocessen	zorgen voor ontwerp, beheer en advies voor meerdere complexe bedrijfsprocessen	inzicht in samenhang tussen verschillende systemen	inzicht in werking en opbouw van de specifieke systemen

Indelingscriteria Functie Functioneel Beheerder 1 Functioneel Beheerder 2 Functioneel Beheerder 3 Functioneel Beheerder 4				
Complexiteit	- vertalen van markt-, onderwijs ontwikkelingen en bedrijfsprocessen naar ICT-oplossingen - focus > 3 jaar - vertalen van ICT-beleid en plannen onderwijs en bedrijfsvoering naar beleidsplannen op het aandachtsgebied - beslissen over en zorgdragen voor uitvoering verbeteringsvoorstellen	- vertalen van markt-, onderwijs ontwikkelingen en bedrijfsprocessen naar ICT-oplossingen - focus 1 - 3 jaar - leveren bijdrage aan het vertalen van ICT-beleid en plannen onderwijs en bedrijfsvoering naar beleidsplannen op het aandachtsgebied - zorgdragen voor uitvoering verbeteringsvoorstellen	- analyse complexere problemen en trends en vertalen naar tactische oplossingen - focus < 1 jaar - leveren van bijdrage aan en adviseren bij ontwikkeling en testen nieuwe systemen - pro-actief doen van verbetervoorstellen	- signaleren en beoordelen minder complexe problemen en vertalen naar operationele en concrete oplossingen - focus < paar maanden - deelnemen aan en vanuit de praktijk leveren van bijdragen aan en ondersteuning bij testen nieuwe systemen - reactief doen van verbetervoorstellen

Indelingsregels Functioneel Beheerder

- Functioneel beheerder 1 is van toepassing indien aan ... criteria wordt voldaan zoals omschreven bij Functioneel beheerder 1.
- Functioneel beheerder 2 is van toepassing indien aan ... criteria wordt voldaan zoals omschreven bij Functioneel beheerder 2.
- Functioneel beheerder 3 is van toepassing indien aan ... criteria wordt voldaan zoals omschreven bij Functioneel beheerder 3.
- Functioneel beheerder 4 is van toepassing indien aan het functieprofiel Functioneel beheerder voldaan wordt.

Competenties Functioneel Beheerder

Funcitie Competenties	Functioneel Beheerder 1	Functioneel Beheerder 2	Functioneel Beheerder 3	Functioneel Beheerder 4
Adviesvaardigheden	▪ Senior	▪ Professional	▪ Junior	▪ Junior
Analytisch denken	▪ Senior	▪ Senior	▪ Professional	▪ Junior
Klantgerichtheid	▪ Senior	▪ Professional	▪ Professional	▪ Junior
Kwaliteitsgerichtheid	▪ Senior	▪ Professional	▪ Professional	▪ Professional
Plannen en organiseren	▪ Senior	▪ Professional	▪ Junior	▪ Junior
Voortgangsbewaking	▪ Senior	▪ Senior	▪ Professional	▪ Junior