

Functioneel beheerder

Doel	Context
Het functioneel (laten) beheren, optimaliseren en in stand houden van (web)applicaties, waarbij een 2e lijns helpdeskfunctie, het geven van advies (als intermediair) over de innovatie van bestaande en nieuwe (web)applicaties en het oplossen van eventuele storingen in (web)applicaties de hoofdcomponenten zijn.	Rapporteert aan: Manager Beheer
	Geeft leiding aan: Functioneel: Key users
	Relevante kwantitatieve informatie: - NVT

Activiteiten		
1. 2^e lijns helpdesk Oplossen van 2e lijns complexe (technische) vragen en klachten m.b.t. in beheer zijnde applicaties; signaleert tevens verbeterpunten, denkt mee en adviseert over oplossingen rondom regelmatig voorkomende problemen (o.a. bij innovaties, standaardisatie, en implementatie) en probeert de vraag achter de vraag te achterhalen.	2. Processen Stroomlijnen en optimaliseren van (de werking van) processen op applicatieniveau aan de bedrijfsprocessen; maken/opstellen van bijbehorende workflows.	3. Testen Testen van diverse applicaties (zowel qua werking als qua functionaliteit) of zij aan de vooraf gestelde eisen, wensen en behoeften voldoen.
4. Change beheer Verzamelen, bijhouden en aandragen van benodigde changes, beoordelen van de impact en zorgdragen voor of begeleiden van de uitvoering.	5. Documentatie Opstellen en beheren van functionele documentatie van (aangepaste) (web)applicaties), inclusief het opstellen van informatiebulletins over/bij nieuwe releases van (web)applicaties, tevens het geven van cursussen/trainingen in/bij deze nieuwe (web)applicaties.	6. Applicatiekoppelingen Zorgdragen voor koppelingen tussen de diverse (web)applicaties om zo de gegevens zo eenvoudig mogelijk van de ene (web)applicatie naar de andere in te kunnen lezen en fouten te reduceren.
7. Data management Controleren van de juistheid en de beschikbaarheid van aanwezige data (compleet, actueel, consistent, betrouwbaar, etc.) en eventuele onjuistheden door- /uitzetten naar de (specifieke) verantwoordelijke.		

Kennis, ervaring en competenties			
Niveau/criteria			
Kennis en ervaring		MBO+ werk- en denkniveau met 2-4 jaar relevante werkervaring Begrip van business processen	
Competenties	Definitie		Niveau
Blijven leren	Willen en blijven leren en het ontwikkelen van deskundigheid; deze deskundigheid inzetten ten gunste van de organisatie.		2
Betrouwbaarheid	Eerlijk en betrouwbaar zijn over wat iemand doet en in de mate waarin de omgeving ervan op aan kan dat het werk op tijd en correct gedaan is.		4
Ondernemerschap	Signaleren van nieuwe mogelijkheden voor de organisatie in de markt, zowel voor bestaande als nieuwe producten/diensten/business modellen, deze mogelijkheden te verkennen en daarbij risico's durven nemen.		2
Teamwork	Samenwerken met anderen, aan een gezamenlijk doel, is er trots op om gezamenlijk een doel te bereiken.		2
Probleemoplossend of analytisch vermogen	Oplossen van problemen door situaties, processen en vraagstukken uiteen te rafelen en systematisch te bekijken en te beoordelen.		3
Plannen en organiseren	Structuur aanbrengen in het uit te voeren werk, gericht op het efficiënt omgaan met beschikbare tijd, middelen en mensen, nu en in de toekomst.		2
Communicatie	Ideeën, feiten en meningen in begrijpelijke taal en op heldere wijze aan anderen duidelijk maken, gebruik makend van de juiste middelen.		3
Inschatten van anderen/empathisch	Beweegredenen, motieven en gevoelens van anderen herkennen, inschatten en interpreteren en het eigen gedrag hierop af te stemmen c.q. te handelen.		2