

Algemene kenmerken

De Change Test- en Release manager is verantwoordelijk voor het goed getest, gepland en verantwoord in productie te nemen van software releases en het gecontroleerd doorvoeren van wijzigingen ten aanzien van software en hardware in het IT-domein. De Change Test- en Release manager voert regie op het leveren van goede release notes door de leverancier(s) zodat hij/zij in staat is om een impact bepaling te maken. Daarbij wordt de impact van wijzigingen op de verschillende domeinen bepaald door middel van testen of de uitvoer van testen. De Change Test en Release manager stuurt daarvoor ook opdrachtnemers aan inzake het doorvoeren van wijzigingen en het beslissen over gevraagde mutaties door derden. In samenwerking met de betreffende application owner bepaalt de Change Test Release manager wanneer een release getest wordt met welke doeleinden en wanneer in productie genomen..

Waarvoor ben ik aangenomen? (Doel)

Het managen van software releases zodanig dat nieuwe software releases goed in productie wordt genomen. Daarnaast het gecontroleerd doorvoeren van wijzigingen ten aanzien van software en hardware in het domein. De releases en wijzigingen zodanig managen dat aanpassing in soft- en hardware goed in productie worden genomen, zonder dat verstoringen optreden

Welke positie neem ik in de organisatie in? (Organisatorische context)

De Change Test en Release manager rapporteert aan en draagt rekenschap af aan het Hoofd IT Operations.

Wat moet ik bereiken? (Resultaten)

Wat kan ik doen om de resultaten te bereiken? (Activiteiten)

1. Proceseigenaar van het Change proces

Alle nieuwe changes zijn conform het vastgestelde change proces verlopen.

- Stuurt het dagelijkse change proces aan.
- Stelt richtlijnen op met betrekking tot hoe een change moet worden aangeleverd teneinde het e.e.a. goed in productie genomen kan worden.
- Stelt richtlijnen op met betrekking tot de prioriteitstelling van changes.
- Valideert escalaties en monitort het proces. Escaleert indien nodig naar het Hoofd IT Operations.
- Monitort en bewaakt continu de kwaliteit en actualiteit van het change proces. Evalueert het proces en past indien nodig aan.
- Verzorgt de administratie en communicatie rondom het test en release proces en presenteert evaluaties en bevindingen aan de leidinggevende.

2 Proceseigenaar van het test & release proces

Alle nieuwe releases zijn conform het afgestelde proces verlopen.

- voert regie op het dagelijkse test & release proces.
- Stelt richtlijnen op met betrekking tot wanneer welke vormen van testen uitgevoerd moeten worden alvorens een nieuw software release in productie genomen kan worden.
- Draagt zorg dat diegenen die uitvoerend verantwoordelijk zijn voor het uitvoeren van de hierboven genoemde testen worden geïnformeerd en ingepland.
- Stelt richtlijnen op met betrekking tot de prioriteitstelling van releases.
- Valideert escalaties en monitort het proces. Escaleert indien nodig naar het Hoofd IT Operations.
- Signaleert en detecteert mogelijke (structurele) problemen en wijst deze toe aan het betreffende team/ leveranciers die zorgdragen voor het oplossen van het probleem.

Wat moet ik bereiken? (Resultaten)	Wat kan ik doen om de resultaten te bereiken? (Activiteiten)
	• Monitort en bewaakt continu de kwaliteit en actualiteit van het test & release proces. Evalueert het proces en past indien nodig aan. • Verzorgt de administratie en communicatie rondom het test en release proces en presenteert evaluaties en bevindingen aan de leidinggevende.
3 Ontwikkelingen signaleren, analyseren en rapporteren	
Management is geïnformeerd over de kwaliteit van de in productie genomen releases.	• Signaleert relevante interne- en externe ontwikkelingen met betrekking tot het aandachtsgebied. • Analyseert nieuwe release, legt verbanden met releases / projecten, en levert als zodanig managementinformatie aan, • Rapporteert hier maandelijks over. • Doet minimaal 1x per jaar een meting mbt klant tevredenheid en rapporteert de uitkomst aan het IT Management

Gezichtspunten

- HBO werk- en denkniveau is vereist, alsmede kennis van Informatica en ITIL Service Management.
- Het verrichten van werkzaamheden aan de hand van richtlijnen.
- Sociale vaardigheden zoals luisteren, stimuleren en het overbruggen van tegenstellingen zijn vereist bij het oplossen van incidenten en het geven van adviezen.
- Er is kans op lichte immateriële schade als gevolg van dienstverlening naar de eindgebruikers en lichte materiële schade bij het opstellen/ wijzigen van processen.
- Mondelinge uitdrukkingsvaardigheden voor uiteenlopende gespreksituaties en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheden voor het opstellen van plannen en het beschrijven van processen.
- Bewegingsvaardigheid is nodig bij het werken met een personal computer en eventueel andere automatiseringsvoorzieningen.
- Oplettendheid en nauwkeurigheid zijn vereist bij het oplossen en registreren van incidenten en het analyseren en wegnemen van fouten in de ICT-systemen.
- Overige functie-eisen: Doorzettingsvermogen, geduld en volharding zijn nodig bij het oplossen van incidenten en het ontwikkelen van oplossingen voor terugkerende problemen. Gevoel voor ordelijkheid en systematisch werken zijn vereist voor het monitoren van gegevens, het opstellen van plannen en het schrijven van processen.
- Psychische belasting treedt op doordat gevolgen van genomen beslissingen niet altijd te overzien zijn en er sprake kan zijn van weerstand/tegenstellingen.

Competentieprofiel	
<i>Wat moet ik meebrengen om mijn doelen te kunnen bereiken?</i>	<i>Wat moet ik concreet laten zien, c.q. hoe moet ik me gedragen en hoe kan ik het bereiken?</i>
Organisatiecompetenties	
<u>Omgevingsbewustzijn</u> Niveau 1 Signaleert relevante ontwikkelingen in de omgeving die van toepassing zijn op het eigen werk en past deze toe.	• Volgt voor het werk relevante ontwikkelingen in de omgeving. • Weet wat er speelt de voor zijn of haar werk relevante doelgroepen relaties. • Maakt onderscheid tussen relevante en minder relevante ontwikkelingen voor het werk. • Praat met collega's over deze ontwikkelingen. • Vertaalt relevante factoren naar gevolgen voor het eigen werk.
<u>Kwaliteitsgerichtheid</u> Niveau 3 Stelt hoge eisen aan de kwaliteit van werkzaamheden binnen het organisatieonderdeel en stimuleert continue kwaliteitsverbetering.	• Geeft anderen constructieve feedback als de kwaliteit van hun werk beter kan. • Draagt het belang van kwaliteit actief uit en bevordert de kwaliteitsgerichtheid in team of afdeling. • Stelt kwaliteitseisen, standaards en criteria op, of laat dit doen en zorgt ervoor dat de eisen bekend zijn bij belanghebbenden. • Maakt afwegingen tussen kwaliteit en kwantiteit en zorgt voor heldere afspraken daarover. • Stelt de geleverde kwaliteit regelmatig ter discussie. • Stimuleert medewerkers tot het doen van verbetervoorstellen.
<u>Verantwoordelijkheid</u> Niveau 2 (H)erkend gevolgen van het eigen handelen en onderneemt actie wanneer gemaakte afspraken niet nagekomen kunnen worden en/of wanneer het eigen handelen onbedoeld nadelige gevolgen heeft voor anderen.	• Zorgt voor het nakomen van afspraken, ook wanneer de consequenties ongunstig uitpakken. • Is zich bewust van de eigen bijdrage aan de realisatie van (afdelings)doelstellingen en handelt hiernaar. • Bewaakt zelfstandig de kwaliteit van het werk en voelt zich aangesproken wanneer het werk niet aan de afgesproken kwaliteitseisen voldoet. • Signaleert wanneer richtlijnen en/of protocollen niet worden nageleefd en onderneemt hier actie op. • Neemt zelf de verantwoordelijkheid en onderneemt actie wanneer het eigen handelen nadelig uitpakt voor anderen.
<u>Samenwerken</u> Niveau 3 Motiveert en stimuleert anderen tot samenwerken en het behalen van gezamenlijke doelen en toont hierin het goede voorbeeld.	• Komt samen met anderen tot een gemeenschappelijke aanpak. • Beweegt anderen tot samenwerken, ook met andere teams/afdelingen/organisatieonderdelen. • Zoekt actief naar samenwerking met anderen, stuurt op gemeenschappelijke belangen en zorgt ervoor dat het te behalen resultaat wordt ervaren als een gezamenlijke verantwoordelijkheid. • Draagt zorg voor een klimaat waarin wederzijdse feedback wordt bevorderd.
Functiespecifieke competenties	

<u>Analytisch vermogen</u> Niveau 2 Verzamelt en onderzoekt zelfstandig en op eigen initiatief informatie uit uiteenlopende bronnen. Verkrijgt op basis hiervan inzicht en legt verbanden.	• Maakt onderscheid tussen hoofd- en bijzaken en tussen feitelijke gegevens en veronderstellingen. • Vat de aspecten van een vraagstuk kernachtig samen. • Stelt eerst de hoofdlijnen vast en richt zich vervolgens op de details. • Integreert nieuw gevonden informatie met bestaande informatie. • Signaleert trends en legt verbanden tussen afzonderlijke kwesties en zaken.
<u>Probleemoplossend vermogen</u> Niveau 2 Signaleert en verwoordt de kern van het probleem, verzamelt op eigen initiatief relevante gegevens en komt met oplossingen.	• Onderscheidt hoofd- en bijzaken in een probleem. • Weet welke bronnen te gebruiken voor het vinden van oplossingen. • Verbindt verschillende soorten informatie aan elkaar om tot een oplossing te komen. • Benoemt de voor- en nadelen van de mogelijke oplossingsrichtingen.
<u>Plannen en organiseren</u> Niveau 3 Coördineert en stemt samengestelde activiteiten op elkaar af en ondersteunt en stimuleert anderen in de directe werkomgeving tot plannen en organiseren.	• Begeleidt anderen bij het plannen en organiseren van projecten/activiteiten. • Organiseert en coördineert werkzaamheden die door verschillende mensen worden uitgevoerd, stemt deze onderling op elkaar af en bewaakt de voortgang. • Zet te behalen organisatiedoelen om in acties. • Is in staat projecten te coördineren waarbij meerdere personen betrokken zijn. • Anticipeert op zaken die op langere termijn spelen.
<u>Klantgerichtheid</u> Niveau 2 Verdiept zich in de klantvraag, denkt op proactieve wijze mee met de klant en komt op eigen initiatief met passende voorstellen.	• Verdiept zich in de concrete situatie van de klant, brengt huidige en toekomstige behoeften in beeld en analyseert deze. • Doet de klant een aanbod dat aansluit bij zijn behoeften, speelt flexibel in op wensen van de klant en zorgt voor een goede voortzetting van de dienstverlening. • Toetst de klanttevredenheid en neemt acties om zo nodig de tevredenheid van de klant te vergroten. • Signaleert ingewikkelde vraagstellingen, geeft helder weer wat de organisatie voor de klant kan betekenen en weet door te verwijzen.