

Algemene kenmerken

De Incident – en Problem manager is verantwoordelijk voor het monitoren en regisseren van incidenten, zodanig dat deze binnen de overeengekomen SLA met de business worden opgelost. Analyseert continu incidenten, bundelt ze tot een problem indien incidenten overeenkomstige symptomen hebben of naar verwachting dezelfde oorzaak, teneinde de urgentie en daarmee de aandacht voor het incident op te schroeven. De Incident- Problem manager is tevens verantwoordelijk voor het Incident en Problem proces, het up to date zijn, het communiceren naar de business, alsmede het naleven van dit proces.

Waarvoor ben ik aangenomen? (Doel)

Het monitoren, regisseren en escaleren van incidenten (anders gezegd het managen van incidenten en problems), zodanig dat de incidenten binnen de overeengekomen business SLA opgelost worden.

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

De Incident- en problem 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 Optreden als proceseigenaar van het incident & problem proces

Het regisseren / monitoren van incidenten, zodanig dat deze binnen de SLA zijn opgelost (incidenten staan kort open, proces is up to date, en betrokkenen zijn op de hoogte van relevante informatie)

- Stuurt het dagelijkse I&P proces aan
- Stelt richtlijnen op met betrekking tot de prioriteitstelling van incidenten en problemen.
- Stuurt op de prestaties van de supportmedewerkers binnen het dagelijkse I&P proces, assisteert hen waar nodig, (her) evalueert de werkdruk op de verschillende supportlevels en stuurt waar nodig bij.
- Valideert escalaties en monitort het proces. Escaleert indien nodig naar de 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.
- Monitort en bewaakt continu de kwaliteit en actualiteit van het I&P proces. Evalueert het proces en past indien nodig aan.
- Verzorgt de administratie en communicatie rondom het I&P proces en presenteert evaluaties en bevindingen aan de leidinggevende.

2 Ontwikkelingen signaleren, analyseren en rapporteren

Management is geïnformeerd over de kwaliteit van het afhandelen van incidenten & problems proces (dus gegeven de SLA, lees kwantitatief) en de klanttevredenheid (lees kwalitatief).

- Signaleert relevante interne- en externe ontwikkelingen met betrekking tot het aandachtsgebied.
- Analyseert incident en problem gegevens, legt verbanden met releases / projecten, en levert als zodanig managementinformatie aan,
- Rapporteert maandelijks in de vorm van SLA rapportages
- Doet minimaal 1x per jaar een meeting 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 maatschappelijke, politieke en economische ontwikkelingen. • Vertaalt relevante functiegerichte 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.