

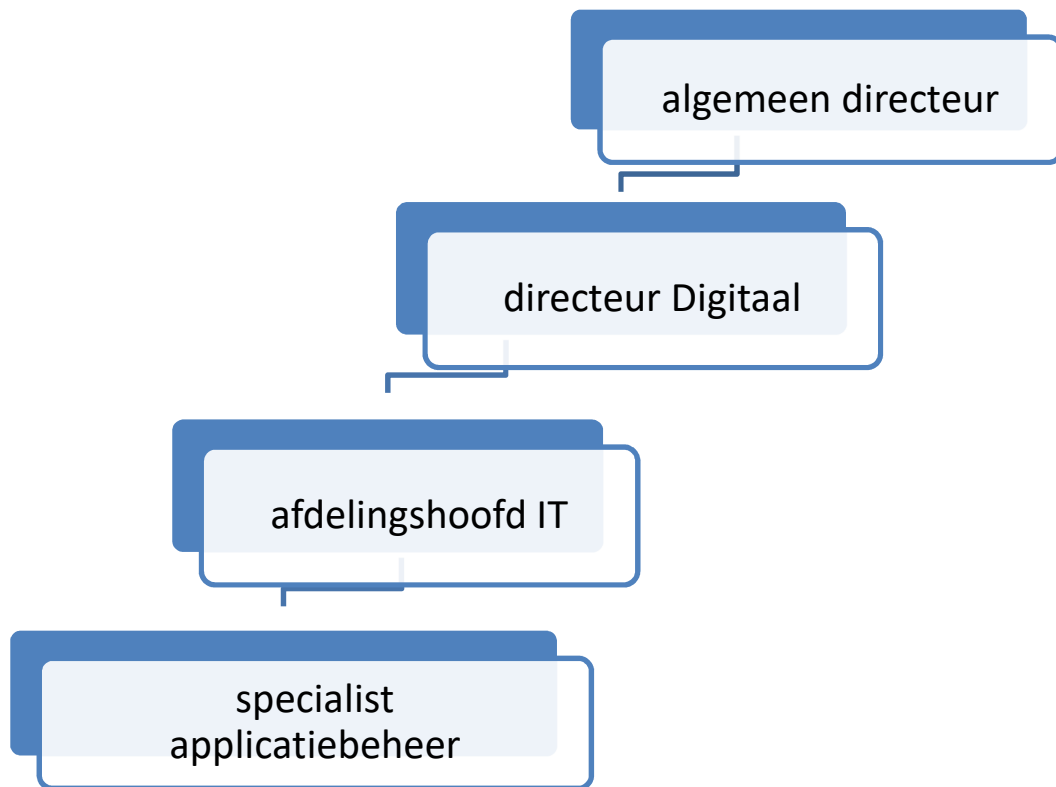
Functiebeschrijving

Specialist applicatiebeheer

Graad: consulent-specialist B4 - B5

Versie: 04_01_2021

Plaats in de organisatie



Je rapporteert als specialist applicatiebeheer aan de coördinator applicatiebeheer die je functioneel aanstuurt en aan het afdelingshoofd IT binnen de directie Digitaal. Je werkt nauw samen met de adviseurs in staf van de directeur, met de diensthoofden service desk en systeembeheer en met de specialisten en applicatiespecialisten data en gis binnen de afdeling Data en Gis van je directie.

Er is frequente interactie met gebruikers van de ICT-infrastructuur van alle stadsdiensten en het OCMW.

Daarnaast onderhoud je contacten met externen, leveranciers van hard- en software ...

Doel van de functie

Als specialist applicatiebeheer zorg jij mee voor een vlekkeloze invoering van nieuwe applicaties (projectrol), aanpassingen in bestaande applicaties (wijzigingsbeheer) en de dagelijkse ondersteuning van deze applicaties (tweedelijns-ondersteuning binnen de servicedeskwerking en coördinatie met de applicatieleverancier) binnen de stad en het OCMW.

Je garandeert samen met je collega's binnen je directie de continuïteit en de betrouwbaarheid van de applicaties voor de eindgebruikers. Je communiceert systematisch over je dienstverlening (over applicatie-upgrades en nieuwe features) aan de eindgebruikers.

Als specialist terzake analyseer je de nood aan nieuwe applicaties en wijzingen binnen bestaande applicaties. Je werkt hiervoor samen met de adviseurs binnen je directie, de coördinator applicatiebeheer en de applicatieverantwoordelijken bij de afdelingen.

Je bent verantwoordelijk voor één of meerdere clusters van applicaties en fungeert als aanspreekpunt voor je interne en externe klanten voor de projecten die je zelf trekt.

Op basis van je praktijkervaring en specialisatie geef je input voor het beleid van de afdeling. Je bouwt een grondige kennis op binnen je werkdomein, schaaft je kennis voortdurend bij en deelt je kennis met je collega's en gebruikers van de applicaties.

Je implementeert het ICT-beleid in de stadsdiensten en het OCMW en werkt ondersteunend en adviserend naar het afdelingshoofd IT en je directeur.

Resultaatsgebieden

1. Je ondersteunt de diensten bij het implementeren van ICT-toepassingen en van hun projectwerking (projectrol).

Voorbeelden van activiteiten

- Je analyseert samen met de diensten hun behoeften;
- Je werkt actief mee aan het implementeren van ICT-gerelateerde oplossingen;
- Je voert functionele analyses uit op processen in samenwerking met de functioneel analist;
- Je implementeert de applicaties bij de betrokken diensten;
- Je overlegt met de verantwoordelijke van de gebruikers over planning, uitvoering en acceptatie van de nieuwe procedure in samenwerking met de coördinator applicatiebeheer;
- Je leidt gebruikers op en begeleidt hen tot de in gebruik name van de vernieuwde applicatie;
- Je fungeert als tweedelijns aanspreekpunt en helpdesk bij problemen aangaande het gebruik van de applicaties;
- Je fungeert als tussenpersoon tussen de leveranciers, de eindgebruikers en systeembeheerders. Je overlegt regelmatig met alle betrokken partijen;
- Je volgt de overheidsopdrachten, het projectbudget en doet de contractopvolging van deze applicaties gedurende de looptijd.

2. Je biedt efficiënte en kwalitatieve oplossingen aan structurele IT-problemen door bestaande applicaties aan te passen en te verbeteren (wijzigingsbeheer).

Voorbeelden van activiteiten

- Je analyseert problemen en doet (proactief) voorstellen naar verbetering en aanpak;
- Je werkt structurele oplossingen uit en documenteert ze;
- Je anticipeert op mogelijke problemen door proactief te handelen.

3. Je zorgt samen met de Service Desk mee voor een zo maximaal mogelijke ondersteuning voor de eindgebruikers.

Voorbeelden van activiteiten

- Je maakt je dienstverlening proactief kenbaar aan de eindgebruikers;
- Je doet tweedelijns ondersteuning en complexe servicedeskinterventies;
- Je rapporteert over de ondersteuning en dienstverlening aan je leidinggevende(n);
- Je neemt deel aan werkgroepen, vergaderingen en infosessies in stad Leuven en OCMW, met klanten en gebruikers;
- Je vraagt feedback aan de stadsdiensten, gebruikers en klanten en koppelt deze feedback terug naar je leidinggevende;
- Je organiseert gebruikersopleidingen na de implementatie van een nieuwe toepassing en zorgt voor de kennisoverdracht naar de Service Desk;
- Je ondersteunt de applicatieverantwoordelijke in het schrijven van procedures en handleidingen voor eindgebruikers;

- Je bespreekt het verloop en de stand van zaken van je opdrachten met de verschillende actoren en stelt oplossingen voor;
 - Als technisch specialist overleg je met externe softwareleveranciers en neem je indien nodig deel aan overleg met hogere instanties.
 - Je volgt de contracten met de externe softwareleveranciers op, zowel vanuit technisch als projectmatig standpunt.
4. Op basis van je praktijkervaring en uitgebreide kennis van applicatiebeheer ondersteun je je leidinggevende bij beleidsondersteuning en geef je input binnen je specialisatie voor het beleid.

Voorbeelden van activiteiten

- Je behandelt dossiers en vragen over applicatiebeheer;
 - Je levert inhoudelijke technische kennis over de applicaties die binnen het landschap specifiek aan jou worden toegewezen;
 - Je werkt degelijke (technische) adviezen uit;
 - Je werkt samen met je collega's mee aan het opstellen van het ICT-beleidsplan.
5. Je bouwt een grondige kennis op binnen je werkdomein en je deelt je kennis met collega's en eindgebruikers met het oog op kennisoverdracht. Je stimuleert deze groep tot eigen initiatief en voorstellen tot efficiëntieverbetering in de werkprocessen en/of procedures.

Voorbeelden van activiteiten

- Je houdt je specialisatie binnen je werkdomein up-to-date;
- Je volgt nieuwe ontwikkelingen in je vakgebied en koppelt deze terug naar je groep collega's en de aanspreekpunten binnen de stadsdiensten en de externe entiteiten;
- Als specialist binnen je werkdomein breng je op een bevattelijke manier de nodige kennis over aan collega's. Je ondersteunt hen bij de uitvoering van complexe dossiers van de servicedeskinterventies;
- Je doet aan procesbewaking binnen je werkdomein;
- Je werkt een transparant draaiboek uit over de te volgen procedures van jouw werkdomein;
- Je neemt deel aan vergaderingen, werkgroepen, infosessies ...;
- Je streeft systematisch naar efficiëntieverbetering en optimalisatie in de te digitaliseren processen.
- Je bouwt een intern en extern netwerk uit om regelmatig informatie uit te wisselen.

Competenties

Waardegebonden competenties

1. *Zelfontwikkeling (niveau II)*

Blijven verbeteren van het functioneren door te leren en mee te groeien met veranderingen.

Neemt verantwoordelijkheid voor zijn ontwikkeling.

- Heeft belangstelling voor onderwerpen die niet direct zijn vakgebied betreffen en benut deze om zijn aanpak en werking te optimaliseren;
- Blijft kritisch op zijn ontwikkeling en stelt zijn werk ter discussie, vraagt regelmatig feedback;
- Deelt kennis- en leerervaringen met anderen, leert van en met anderen;
- Toont inzicht in zijn kwaliteiten, valkuilen, ontwikkelpunten, waarden, drijfveren, interesses en ambities;
- Heeft inzicht in zijn leerstijl en herkent ook andere manieren van leren.

2. *Klantgerichtheid (niveau II)*

Wensen en behoeften van de verschillende belanghebbenden binnen en buiten de organisatie onderkennen en er adequaat op reageren.

Optimaliseert de dienstverlening aan belanghebbenden binnen afgesproken kaders.

- Onderzoekt de wensen, behoeften en verwachtingen van belanghebbenden via gericht systematisch onderzoek (tevredenheidsenquêtes, mondelinge enquêtes, ...);
- Verleent nazorg en onderneemt concrete acties naar aanleiding van specifieke feedback van belanghebbenden;
- Gaat kritisch na op welke punten de dienstverlening kan worden verbeterd en formuleert hiertoe concrete voorstellen;
- Zet nieuwe mogelijkheden op het vlak van dienstverlening meteen om in de praktijk;
- Onderneemt acties om de dienstverlening aan specifieke doelgroepen te optimaliseren, rekening houdend met hun beperkingen en behoeften (bv. handicap, kinderen, ...).

3. Samenwerken (niveau II)

Een bijdrage leveren aan een gezamenlijk resultaat in een team of project, ook als dat niet meteen van persoonlijk belang is.

Stimuleert de samenwerking binnen zijn entiteit, werkgroepen of projectgroepen.

- Laat het gemeenschappelijk belang van de organisatie primeren op het persoonlijk belang;
- Komt met ideeën om het gezamenlijke resultaat te verbeteren;
- Betrekt belanghebbenden bij het nemen van beslissingen, stemt consequenties van acties en beslissingen met betrokkenen af;
- Moedigt anderen aan om van gedachten te wisselen, te overleggen en samen opdrachten aan te pakken
- Onderneemt acties zodat er een positieve verstandhouding en productieve samenwerking binnen de groep ontstaat en blijft.

4. Verantwoordelijkheid nemen (niveau II)

Handelen in overeenstemming met de belangen, waarden en normen van de organisatie.

Handelt in het belang van de organisatie.

- Draagt actief bij aan de doelen en waarden van de organisatie;
- Overweegt de gevolgen van zijn voorstellen en acties voor de organisatie;
- Blijft consequent handelen, ook in lastige of onzekere situaties;
- Zegt wat hij doet, is open over de door hem gehanteerde waarden en normen;
- Wekt vertrouwen in zijn objectiviteit en integriteit.

Graadgebonden competenties

1. *Flexibiliteit (niveau II)*

Zijn werkwijze, aanpak of stijl veranderen om doelen te bereiken. In verschillende situaties of ten aanzien van verschillende personen op een efficiënte wijze zijn gedrag kunnen aanpassen.

Past zijn gedrag doelgericht aan om de gestelde doelstellingen beter (sneller, efficiënter) te kunnen bereiken.

- Evalueert regelmatig kritisch het (te verwachten) resultaat, met als doel de gekozen aanpak tijdig te kunnen bijsturen
- Reageert alert op informatie die het bijsturen van de gekozen aanpak noodzakelijk maakt (merkt de informatie op, schat gevolgen in, overloopt alternatieven)
- Formuleert meerdere concrete alternatieven om de doelstellingen beter en efficiënter te kunnen bereiken
- Heeft een repertoire aan gedragsstijlen, tactieken en benaderingswijzen waaruit hij kan kiezen naargelang het doel en de situatie
- Maakt, als dat nuttig of nodig is, gebruik van indirecte beïnvloedingsmethodes (bv. netwerking) om de kansen op slagen te verhogen.

2. *Analyseren (niveau III)*

Een probleem duiden in zijn verbanden en op een efficiënte wijze op zoek gaan naar aanvullende relevante informatie.

Maakt verhelderende analyses van complexe vraagstukken.

- Herformuleert complexe vraagstukken naar hanteerbare vragen;
- Plaatst het vraagstuk of probleem in een breder kader;
- Houdt bij de analyse rekening met verschillende aanknopingspunten;
- Ziet trends en patronen in ogenschijnlijk niet-gerelateerde feiten;
- Betrekt en integreert tegengestelde oordelen in zijn analyse.

3. Netwerken (niveau I)

Ontwikkelen en bestendigen van professionele relaties, allianties en coalities en die aanwenden om informatie, steun en medewerking te verkrijgen.

Maakt actief gebruik van bestaande contacten voor zijn opdracht.

- Onderhoudt regelmatig, ook zonder directe aanleiding, contact met personen uit het bestaande netwerk;
- Beschikt over enkele vaste contactpunten binnen de organisatie op wie hij regelmatig beroep doet;
- Neemt contact op om informatie, steun of samenwerking te verkrijgen;
- Werkt actief mee aan vragen die vanuit andere afdelingen komen (deelt informatie, geeft advies, ...);
- Maakt gebruik van contacten die ontstaan zijn bij beurzen, seminars, vakverenigingen, opleidingen, ...

4. Visie (niveau II)

Feiten in een ruime context plaatsen en een toekomstgericht beleid ontwikkelen.

Betrekt bredere (maatschappelijke, technische ...) factoren bij zijn aanpak.

- Plaatst adviezen, beslissingen en initiatieven in de brede organisatiecontext of beleidscontext;
- Kent de relevante trends en ontwikkelingen binnen zijn beroep of domein;
- Wijst op evoluties die voor anderen nog onbekend zijn;
- Heeft voeling met wat er in de toekomst gevraagd kan worden;
- Levert een bijdrage aan het ontwikkelen van het beleid voor zijn werkveld.

5. *Initiatief (niveau II)*

Concrete en gerichte acties ondernemen om doelstellingen te behalen of te overstijgen.

Formuleert uitdagende (maar haalbare) doelstellingen en zet zich ten volle in om die te bereiken.

- Legt de lat hoog, formuleert uitdagende (maar haalbare) doelstellingen;
- Gaat actief op zoek naar de best mogelijke manier om doelen te bereiken, weegt opties tegen elkaar af;
- Mobiliseert mensen en middelen, ook als hij hiertoe anderen (hiërarchie, collega's) moet overtuigen;
- Evalueert op regelmatige basis zijn resultaten en stuurt het proces bij om de doelstellingen te behalen;
- Geeft niet op, zoekt actief naar alternatieven als hij met hindernissen en tegenslagen te maken krijgt.

6. *Zorgvuldigheid (niveau III)*

Handelen met aandacht voor kwaliteit en gericht op het voorkomen van fouten.

Neemt verantwoordelijkheid over de kwaliteit van het werk van anderen.

- Benoemt kwaliteitscriteria voor de organisatie en zorgt dat anderen deze kennen;
- Bewaakt de kwaliteit van het werk van anderen en maakt hen attent op fouten;
- Analyseert de oorzaak van gesignaleerde afwijkingen en stelt oplossingen voor om deze te voorkomen;
- Ontwikkelt en bewaakt systemen en procedures gericht op het voorkomen van onnauwkeurigheden;
- Is alert op mogelijkheden tot verbetering op detailniveau.

Functiespecifieke competenties (niveau I tot en met III)

1. Computervaardigheden

- Doorgedreven kennis en gebruik van courante kantoortoepassingen en specifieke software-pakketten,(web)applicaties en/of databanken binnen je eigen werkdomein: niveau III.

2. Procedures en wetgeving

- Gevorderd inzicht in wetgeving in relatie tot eigen werkveld(en) en/of klantengroep: deze wetgeving frequent toepassen in standaarddossiers en occasioneel in complexe dossiers: niveau II.

3. Sectorspecifieke competenties

- Gevorderd inzicht in project- en procesmatig werken en in bijhorende tools en technieken (voorbeelden hiervan zijn benchmarking, Lean ...): niveau II.
- Gevorderde kennis van en inzicht in SQL of andere programmeertalen. Je bent in staat om logica van programmeertalen toe te passen binnen je vakgebied: niveau II.
- Gevorderde kennis van implementeren en parameteriseren van verschillende applicaties: niveau II.
- Gevorderde kennis van en inzicht in de mogelijkheden van API's en webservices: niveau II.