

Functie- en competentieprofiel
ICT Teamleader (Run)

1. Identificatiegegevens

Functietitel	ICT Teamleader
Functiefamilie	Experten organisatie
Cluster - Dienst	Departement Ondersteunende Diensten - directie ICT, GIS & Data
Niveau	A
Graad	A1a-A3a

2. Positionering in het organogram

Rapporteert aan/ krijgt leiding van	Directeur ICT, GIS en Data
Geeft leiding aan/	--

3. Doel van de functie

Met het hele team instaan voor

- a) de opbouw van performante ICT-systemen (het geheel van servers, netwerk, pc's, clients en applicaties) die de organisatie nodig heeft voor het realiseren van haar doelstellingen.
- b) het vlot functioneren van alle hard- en softwaresystemen binnen de organisatie en de nodige ondersteuning bieden aan gebruikers om de continuïteit van de systemen binnen de organisatie te verzekeren en optimaliseren.

Formuleren van voorstellen voor de optimalisatie van het strategisch productiebeleid, kaderend binnen de voorgeschreven veiligheids- en kwaliteitsnormen, om de realisatie van onderschreven SLA's te garanderen.

4. Resultaatgebieden

1 Bepalen van ICT-behoeften binnen de organisatie en deze vertalen naar concrete projecten teneinde informaticaoplossingen te bieden die de efficiënte werking van de organisatie verbeteren

Dit omvat ondermeer volgende taken :

- *Adviseren van de Directeur ICT, GIS en Data betreffende ICT-trends, technische problemen, nood aan upgrades en updates van de huidige technische uitrusting (hardware & software) om hem/haar een uitgangspunt aan te reiken op basis waarvan strategische beslissingen kunnen genomen worden*
- *Coördineren en organiseren van de verschillende activiteiten van het Team ICT Run naargelang de prioriteiten en bekwaamheden van elk en de noden van de organisatie teneinde een efficiënte en doeltreffende service te kunnen bieden die beantwoordt aan de kwaliteitseisen van de organisatie binnen de gestelde termijnen*
- *Ondersteunen van het Team op technisch vlak om teamleden te helpen bij het garanderen van de continuïteit van de service.*
- *Procedures uitwerken om de overdracht van wijzigingen/vernieuwingen naar de productie-omgeving te stroomlijnen*
- *Beheren van de continuïteit door opvolgen, evalueren en bijsturen op basis van onderschreven SLA's.*
- *Adviseren van de organisatie betreffende aankoop van hard- en software, begeleiden van de aankoop en reparatieherstellingen om te komen tot een ICT omgeving waarbinnen hard- en software van alle gebruikers op elkaar afgestemd kunnen worden.*

2 Beheren van de ICT assets/activa en beheer van de configuratie ervan

Dit omvat ondermeer volgende taken :

- *Uitbouw van een professioneel asset management dat een efficiënt beheer mogelijk maakt. Analyseren van de behoeften om een efficiënte en snelle ondersteuning voor de gebruikers te garanderen.*
- *Coördineren van de ICT Servicedesk : de centrale hub voor ondersteuning van de gebruikers op vlak van hard- en software.*
- *Opstellen van een Service Catalogus (oplossingscatalogus) om de Service Levels voor de ondersteunende diensten op een eenduidige manier vast te leggen*
- *Op basis van continue rapportering de werking van ICT systemen en medewerkers verbeteren*
- *Beheren van ICT beveiligingsdiensten zoals aangegeven door de ICT Security Expert*

3 Instaan voor communicatie en interactie met de klant

Dit omvat ondermeer volgende taken :

- Opzetten van een goede communicatie en interactie met de klant. Uitbouwen van een netwerk van ICT-ambassadeurs binnen de organisatie.
- Op maat rapporteren, zowel schriftelijk als mondeling, aan alle mogelijke geïnteresseerden (management, diensten, individuele medewerkers en externe partners).
- Vertegenwoordigen van het Team binnen en buiten de organisatie om de belangen en noden van de afdeling optimaal te verdedigen.
- Voortdurend aanmoedigen en stimuleren van de ontwikkeling en de verbetering van de kwaliteit inzake de gebruikte methodologie, processen en tools teneinde de organisatie een optimale service te bieden

4 Instaan voor het beheren en autonoom afhandelen van dossiers inzake continuïteit van de ICT-dienstverlening

Dit omvat ondermeer volgende taken :

- Bepalen, opvolgen, evalueren en bijsturen interne doelstellingen Team ICT Run
- Opvolgen budget operationele werking ICT
- Zichzelf goed op de hoogte houden van de evoluties en ontwikkelingen inzake ICT dienstverlening. Zijn/haar technische kennis up-to-date houden binnen de context van de nieuwe mogelijkheden om zijn/haar rol waar te kunnen maken.

5. Gedragscompetenties

KERNCOMPETENTIES

Kwaliteitsvol werken

Trap 3 streven naar continue kwaliteitsverbetering, anderen hiertoe stimuleren, kwaliteitsborging

- Ontwikkelt en benoemt kwaliteitscriteria
- Stimuleert de kwaliteitsvolle uitvoering van taken en projecten en volgt de (tussentijdse) resultaten op
- Stelt de geleverde kwaliteit regelmatig ter discussie en spreekt anderen aan op de kwaliteit van het geleverde werk
- Stimuleert verbeteringsvoorstellen

Loyaal samenwerken

Trap 2 handelen in het belang van de organisatie

- Bouwt mee aan een positief imago van de organisatie
- Is bereid zich extra in te spannen voor de organisatie
- Stelt het organisatiebelang voorop
- Respecteert in de eigen adviezen en beslissingen het ruimere beleidskader
- Draagt bij aan de gewenste organisatiecultuur

Trap 2 op eigen initiatief met anderen werken aan een gezamenlijk resultaat, ook buiten de eigen dienst (andere diensten, projectgroepen, werkgroepen)

- Overlegt en maakt afspraken om tot een gezamenlijk resultaat te komen
- Blijft meedenken en bijdragen tot een groepsopdracht, ook al is dit niet van persoonlijk belang
- Stelt zich positief op, brengt energie en dynamiek in de groep
- Stimuleert anderen om informatie of ideeën met elkaar te delen

Integriteit

Trap 3 integer handelen in complexe situaties en onder druk, stimuleren van integer gedrag

- Blijft correct en integer in complexe situaties en onder (externe) druk
- Signaleert niet integer gedrag en onderneemt actie
- Handelt integer in een veelheid aan situaties, ook waar er geen eenduidige richtlijnen voor bestaan
- Stimuleert respect en openheid voor anderen

Zelfontwikkeling

Trap 2 actief zoeken naar leersituaties en leerpunten omzetten in acties

- Kent eigen sterktes en zwaktes
- Wil leren in werksituaties, zoekt kansen voor eigen ontwikkeling
- Pas nieuw opgedane inzichten en vaardigheden in de praktijk toe
- Leert uit eigen ervaring of fouten
- Leert van ervaren collega's

SPECIFIEKE COMPETENTIES

Visie ontwikkelen

Trap 2 vertalen van ontwikkelingen, trends,... naar beleidsvoorstellen

- Richt zich op de hoofdlijnen en langere termijn
- Levert een bijdrage aan de visieontwikkeling binnen het eigen beleidsdomein
- Ontwikkelt voorstellen en plannen op basis van de uitgestippelde organisatiestrategie
- Ziet trends of verbanden met andere situaties of evoluties binnen andere beleidsdomeinen
- Vertaalt trends en ontwikkelingen naar mogelijkheden voor het eigen beleidsdomein

Ondernemen

Trap 2 ondernemerschap, verbeteringsgericht en vernieuwend handelen, anderen ondersteunen

- Onderzoekt behoeften en neemt acties om de dienstverlening te optimaliseren
- Ziet nieuwe toepassingsmogelijkheden voor bestaande instrumenten
- Betreft personen (binnen of buiten de eigen dienst) die te maken zullen hebben met de gevolgen van de verandering
- Stimuleert en ondersteunt anderen om verbeteringsgericht en/of vernieuwend te werken

Netwerken

Trap 2 leggen van nieuwe contacten, doorzien van belangen en posities van anderen

- Legt en onderhoudt nieuwe relaties met mensen in en buiten de organisatie uit wederzijds belang
- Kan relaties opbouwen en onderhouden met mensen van allerlei niveaus
- Doorziet belangen en posities van anderen en kan daarmee omgaan
- Houdt bij eigen beslissingen rekening met de opdracht en belangen van andere diensten

Besluitvaardigheid

Trap 2 beslissingen nemen met onzeker resultaat

- Kan beslissingen nemen op basis van onvolledige informatie of met onzeker resultaat
- Kan alleen beslissen, zonder overleg met anderen
- Beargumenteert de genomen beslissingen
- Betreft anderen bij de besluitvorming

Resultaatgericht werken

Trap 2 doelgericht en efficiënt werken

- Legt de lat hoog en stelt zichzelf uitdagende (maar haalbare) doelen
- Zoekt naar de meest optimale werkmethoden
- Zet door bij tegenslag of problemen
- Spreekt anderen aan om de doelen te bereiken

Creativiteit

Trap 2 met alternatieve ideeën, werkwijzen en oplossingen voor de dag komen

- Kijkt naar zaken vanuit verschillende invalshoeken en stelt alternatieven voor
- Bedenkt nieuwe werkwijzen
- Kan improviseren en experimenteren
- Durft te breken met tradities

Onderhandelen

Trap 2 onderhandelen in complexere situaties, verenigen van belangen

- Weerlegt de mening of bezwaren van anderen door middel van argumenten
- Brengt uiteenlopende visies, behoeften en standpunten samen
- Zoekt actief naar gemeenschappelijke belangen
- Hanteert argumenten die zoveel mogelijk aansluiten bij de belangen van de ander

Deze functieomschrijving is niet beperkend. Rekening houdend met de competenties kunnen bepaalde nieuwe taken toevertrouwd worden.