

4.1 ICT-beheerder

Algemene informatie

Context van de uitstroom	De ICT-beheerder werkt in uiteenlopende bedrijven. Veelal is hij werkzaam op een ICT-afdeling binnen een bedrijf. De ICT-beheerder werkt bij ICT-dienstverlenende bedrijven of op de ICT-afdeling van overige bedrijven. Ook komt het regelmatig voor dat de medewerker vanuit ICT-dienstverlenende bedrijven wordt gedetacheerd.																												
Typeerende beroepshouding	De ICT-beheerder stelt zich klantgericht, pro-actief, kritisch en flexibel op. Hij kan goed samenwerken, werkt nauwkeurig, heeft doorzettingsvermogen en kan goed omgaan met tijdsdruk. Daarnaast wordt van hem verwacht dat hij kan werken volgens kwaliteitscriteria en procedures en dat hij hier ook een bijdrage aan levert. Tenslotte is hij er zich van bewust dat hij een voorbeeldfunctie heeft t.o.v. de eindgebruikers en zijn collega's.																												
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 4																												
Rol en verantwoordelijkheden	De ICT-beheerder werkt meestal samen met collega's en draagt een behoorlijk grote verantwoordelijkheid. Hij is verantwoordelijk voor het beheer en gebruik van het informatiesysteem en draagt zorg voor de continuïteit ervan. De servicedesk speelt daarbij een belangrijke rol. De ICT-beheerder wordt beoordeeld op de resultaten. Hij is niet alleen verantwoordelijk voor zijn eigen werkzaamheden maar ook voor de uitvoering van taken door anderen (gedelegeerde taken) en is daarmee vaak eindverantwoordelijk voor de verrichte werkzaamheden. De ICT-beheerder heeft vooral een adviserende, aansturende, controlerende, coachende en delegerende rol. Tevens komt het voor dat hij leiding geeft aan een afdeling of een project. Hiervoor dient hij mensen aan te kunnen sturen, te coachen en te motiveren.																												
Complexiteit	De complexiteit van de taken van een ICT-beheerder neemt door een aantal factoren toe, zoals door de toenemende groei van de informatiebehoefte, de globalisering en technische ontwikkeling van informatiesystemen, de steeds groter wordende overlap tussen telecom en informatietechnologie, en de steeds hogere eisen die gesteld worden aan de capaciteit en de beschikbaarheid van een informatiesysteem. Ook gebruikers die steeds kundiger worden op het ICT-gebied gaan steeds hogere eisen stellen aan de ICT-beheerder. De ICT-beheerder moet daarom van veel aspecten op de hoogte zijn, goed kunnen communiceren en samenwerken. Het werk van de ICT-beheerder ligt op het terrein van de geautomatiseerde informatievoorziening. Voor zijn taak als ondersteuner van systeemgebruikers is het noodzakelijk dat hij goed kan communiceren.																												
Wettelijke beroepsvereisten	Nee																												
Branche vereisten	Nee																												
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	<p>Standaard is in onderstaande matrix uitgewerkt wat voor de startende beroepsbeoefenaar de eisen zijn voor de beheersing van het Nederlands.</p> <p>De (moderne) vreemde taal of talen zijn voor zover relevant voor de beroepsuitoefening uitgewerkt.</p> <p>De eisen voor rekenen en wiskunde zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.</p> <p>Nederlands</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Luisteren</th> <th>Lezen</th> <th>Gesprekken voeren</th> <th>Spreken</th> <th>Schrijven</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>C2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>C1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>B2</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> </tbody> </table>						Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven	C2						C1						B2	x	x	x	x	x
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven																								
C2																													
C1																													
B2	x	x	x	x	x																								

	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
B1	x	x	x	x	x
A2	x	x	x	x	x
A1	x	x	x	x	x
Engels					
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
C2					
C1					
B2					
B1	x	x	x	x	x
A2	x	x	x	x	x
A1	x	x	x	x	x
Rekenen en wiskunde					
	Getallen	Ruimte en vorm	Gegevens verwerking	Verbanden	
Z2					
Z1					
Y2					
Y1	x		x		
X2	x	x	x	x	
X1	x	x	x	x	

2.1 ICT-beheerder

Kerntaak 1 Ontwikkelen van (onderdelen van) informatiesystemen

Proces-competentie-matrix ICT-beheerder

Kerntaak 1 Ontwikkelen van (onderdelen van) informatiesystemen		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
1.1	Vaststellen van de informatiebehoefte					X								X	X					X							
1.2	Opleveren van een ontwerp van (een onderdeel van) een informatiesysteem					X		X	X	X	X	X	X														
1.3	Opstellen van een plan van aanpak					X		X		X								X									
1.4	Realiseren van een testomgeving		X			X				X		X					X		X								

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix ICT-beheerder

Kerntaak 1 Ontwikkelen van (onderdelen van) informatiesystemen			
1.1 werkproces: Vaststellen van de informatiebehoefte			
Omschrijving	De ICT-beheerder inventariseert de informatiebehoefte binnen een afdeling of organisatie. Hij overlegt met de opdrachtgever over de uit te voeren werkzaamheden, inventariseert de eisen en wensen en bepaalt wat de mogelijkheden zijn.		
Gewenst resultaat	De behoeften van de opdrachtgever/organisatie en de mogelijkheden binnen de organisatie zijn in kaart gebracht.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> • Informatie genereren uit gegevens • Gegevens controleren en aannames toetsen • Conclusies trekken • Oplossingen voor problemen bedenken • Verbanden leggen 	De ICT-beheerder verifieert de correctheid van de verkregen informatie, brengt structuur aan in de informatie, maakt rationele inschattingen die gebaseerd zijn op beschikbare feiten en weegt voor- en nadelen met betrekking tot de getrokken conclusies tegen elkaar af.	<ul style="list-style-type: none"> • Beheerst de Nederlandse en Engelse taal • Houdt rekening met ontwikkelingen in de toekomst • Kennis van de actuele ontwikkelingen binnen het vakgebied • Kennis van de informatiestromen binnen de organisatie • Kennis van informatiesystemen • Kennis van interviewtechnieken • Kennis van normen, arbo-, veiligheids- en milieuvoorschriften • Werkt projectmatig
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none"> • Informatie achterhalen 	Verzamelt uitgebreid relevante en voldoende informatie, zowel op papier als middels het interviewen van werknemers, zodat hij - gerelateerd aan de opdracht die aan hem is verstrekt – een volledig beeld krijgt van de bedrijfsprocessen en de informatiestromen binnen de organisatie	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> • Behoeften en verwachtingen achterhalen 	De ICT-beheerder steekt veel energie in het achterhalen van de behoeften en verwachtingen van de klant en weegt bij het vaststellen van de informatiebehoefte de wensen van de klant in relatie tot de mogelijkheden.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Ontwikkelen van (onderdelen van) informatiesystemen

1.1 werkproces: Vaststellen van de informatiebehoefte

Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Afstemmen• Anderen raadplegen en betrekken	De ICT-beheerder vraagt naar de mening, ideeën en behoeftes van anderen om zo een compleet beeld te krijgen van de informatiebehoefte binnen de organisatie en legt gedurende de werkzaamheden zijn plannen en ideeën steeds voor aan relevante anderen om bevestigd te krijgen dat hij nog op het spoor zit zoals afgesproken met de opdrachtgever; waar nodig stelt hij zijn visie bij.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
---------------------------	---	---	--

Kerntaak 1 Ontwikkelen van (onderdelen van) informatiesystemen			
1.2 werkproces: Opleveren van een ontwerp van (een onderdeel van) een informatiesysteem			
Omschrijving	De ICT-beheerder onderzoekt hoe met behulp van ICT in de vastgestelde informatiebehoefte kan worden voorzien en levert daartoe zowel een functioneel als technisch ontwerp op. Daarbij stelt hij ook globale planningen en kostenoverzichten op. Zonodig past hij het ontwerp of de planning aan. De ICT-beheerder overziet de consequenties van verandertrajecten voor de gebruikers van het informatiesysteem en schat ook de gevolgen van innovaties voor het beheer van het informatiesysteem goed in. De ICT-beheerder bespreekt dit alles met de opdrachtgever/leidinggevende.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • Een helder en volledig opgesteld functioneel en technisch ontwerp waaruit blijkt dat alle beschikbare informatie is verwerkt, rekening gehouden is met de technische (on)mogelijkheden, de behoeftes van de organisatie en de in de organisatie gebruikte procedures en middelen. • Een tevreden en goed geïnformeerde opdrachtgever. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> • Informatie uiteenrafelen • Conclusies trekken • Oplossingen voor problemen bedenken • Verbanden leggen 	De ICT-beheerder vertaalt de gesignaleerde informatiebehoefte in een functioneel en technisch ontwerp waarin haalbare oplossingen worden gepresenteerd die tegemoet komen aan de eisen en wensen van de opdrachtgever, rekening houdend met de gevolgen van deze innovaties voor het toekomstige onderhoud en beheer van het informatiesysteem.	<ul style="list-style-type: none"> • Beheerst de Nederlandse en Engelse taal • Houdt rekening met ontwikkelingen in de toekomst • Kennis van de informatiestromen binnen de organisatie • Kennis van informatiesystemen • Kennis van normen, arbo-, veiligheids- en milieuvorschriften • Kennis van presentatietechnieken • Werkt projectmatig
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Het door de ICT-beheerder opgeleverde functioneel en technisch ontwerp is volledig en goed leesbaar en geeft nauwkeurig de oplossing weer die wordt voorgesteld naar aanleiding van de vastgestelde informatiebehoefte.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Geschikte materialen en middelen kiezen 	De ICT-beheerder is in staat om de juiste materialen en middelen te kiezen die hij in zijn ontwerp kan benoemen, beschrijven en uitleggen, waardoor er sprake is van een goed leesbaar en uitvoerbaar ontwerp.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Ontwikkelen van (onderdelen van) informatiesystemen			
1.2 werkproces: Opleveren van een ontwerp van (een onderdeel van) een informatiesysteem			
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen Overeenstemming nastreven 	De ICT-beheerder verdedigt eerder genomen beslissingen binnen het functioneel en technisch ontwerp, maar zorgt ervoor dat bezwaren van de betrokkenen serieus worden genomen en waar nodig worden vertaald in oplossingen die geen afbreuk doen aan de wijze waarop voorzien wordt in de eerder vastgestelde informatiebehoefte. Hierbij zorgt hij ervoor dat uiteindelijk alle partijen instemmen met het eindresultaat, zodat er draagvlak en betrokkenheid is	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen 	De ICT-beheerder licht het functioneel en technisch ontwerp op een begrijpelijke manier toe en stemt taal en benaderingswijze op de toehoorder(s) af, zodat zij na afloop een juist beeld hebben van de oplossing -het functioneel en technisch ontwerp- die voorgesteld wordt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Afstemmen 	De ICT-beheerder overlegt tijdig en regelmatig met collega's en met de opdrachtgever gedurende de vertaling van de vastgestelde informatiebehoefte naar een functioneel en technisch ontwerp, zodat het ontwerp aansluit op de invulling van de geconstateerde informatiebehoefte. Voordat er tot actie wordt overgegaan legt hij dit functioneel en technisch ontwerp voor aan de opdrachtgever om een 'go' te krijgen voor het verder bouwen aan het informatiesysteem.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De ICT-beheerder gebruikt zijn technisch inzicht en zijn kennis omtrent de organisatie om te komen tot een helder en volledig opgesteld functioneel en technisch ontwerp, waarin duidelijk wordt voor de opdrachtgever dat de ICT-beheerder aansluit bij de behoeftes en wensen van de organisatie.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Ontwikkelen van (onderdelen van) informatiesystemen			
1.3 werkproces: Opstellen van een plan van aanpak			
Omschrijving	Op basis van het functioneel en technisch ontwerp inventariseert de ICT-beheerder de uit te voeren activiteiten en maakt een plan van aanpak. In het plan van aanpak beschrijft de ICT-beheerder zowel de planning van de werkzaamheden als de kostenraming. Hij bespreekt het plan van aanpak met de leidinggevende of projectleider en voert zo nodig aanpassingen door. Het plan van aanpak laat hij accorderen door de leidinggevende/projectleider.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • Een helder, functioneel en volledig opgesteld plan van aanpak dat aansluit op de opdracht en dat geaccordeerd is door de leidinggevende/projectleider. • Een tevreden en goed geïnformeerde opdrachtgever. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Nauwkeurig en volledig rapporteren • Structuur aanbrengen 	De ICT-beheerder schrijft een plan van aanpak waarin de eerder opgestelde opdracht en de eerder gemaakte afspraken volledig, correct en overzichtelijk worden weergegeven, zodat er een goede basis ligt ter ondersteuning van de uitvoering van de activiteiten in het kader van het realiseren en implementeren van onderdelen van het informatiesysteem.	<ul style="list-style-type: none"> • Beheerst de Nederlandse en Engelse taal • Houdt rekening met ontwikkelingen in de toekomst • Kennis van de informatiestromen binnen de organisatie • Kennis van informatiesystemen • Kennis van normen, arbo-, veiligheids- en milieuvoorschriften • Werkt projectmatig
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> • Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen • Overeenstemming nastreven 	De ICT-beheerder onderbouwt de gekozen werkwijze binnen het plan van aanpak met steekhoudende argumenten en checkt of anderen deze argumentatie kunnen volgen en het er mee eens zijn. Hierbij streeft hij naar overeenstemming.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> • Doelen en prioriteiten stellen • Activiteiten plannen • Tijd indelen • Mensen en middelen organiseren 	De ICT-beheerder plant de uit te voeren activiteiten in een logische volgorde en houdt hierbij rekening met de in te zetten mensen en middelen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Ontwikkelen van (onderdelen van) informatiesystemen

1.3 werkproces: Opstellen van een plan van aanpak

Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">Afstemmen	De ICT-beheerder stemt het plan van aanpak af met de opdrachtgever en legt dit waar nodig eerst voor aan relevante anderen om ervoor te zorgen dat er een goede basis ligt ter ondersteuning van de uitvoering van de geplande activiteiten. Waar nodig stelt hij naar aanleiding van het overleg het plan van aanpak bij.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
---------------------------	---	--	--

Kerntaak 1 Ontwikkelen van (onderdelen van) informatiesystemen			
1.4 werkproces: Realiseren van een testomgeving			
Omschrijving	Op basis van het functioneel en technisch ontwerp realiseert de ICT-beheerder een testomgeving. Hij voert tests uit en bewaakt de voortgang van de testfase. De ICT-beheerder houdt het globale overzicht over de werkzaamheden en delegeert, waar nodig, werkzaamheden aan collega's. Daarnaast rapporteert hij de voortgang aan zijn opdrachtgever en/of leidinggevende.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • Een testomgeving waarin het functioneel en technisch ontwerp wordt vormgegeven. • Correcte en volgens procedures uitgevoerde standaard testactiviteiten • Correct geïnterpreteerde testresultaten. • Testrapport dat weergeeft in hoeverre het informatiesysteem voldoet aan de specificaties, inclusief advies over aanpassingen/verbeteringen 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> • Taken delegeren • Instructies en aanwijzingen geven • Functioneren van mensen controleren 	De ICT-beheerder wijst taken aan anderen toe, waarbij hij rekening houdt met de capaciteiten van de betrokkenen. Daarnaast geeft hij duidelijk aan hoe zaken uitgevoerd dienen te worden en controleert hij of de werkzaamheden conform de gemaakte afspraken worden uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"> • Beheerst de Nederlandse en Engelse taal • Houdt rekening met ontwikkelingen in de toekomst • Kennis van de actuele ontwikkelingen binnen het vakgebied • Kennis van de informatiestromen binnen de organisatie • Kennis van informatiesystemen • Kennis van normen, arbo-, veiligheids- en milieuvoorschriften • Werkt projectmatig
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Nauwkeurig en volledig rapporteren 	De ICT-beheerder schrijft een testrapport waarin de testresultaten volledig worden weergegeven zodat de opdrachtgever een goed beeld krijgt van het functioneren van het informatiesysteem en tevens voldoende informatie heeft over de gevolgen van de invoering van het informatiesysteem voor de organisatie.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Ontwikkelen van (onderdelen van) informatiesystemen			
1.4 werkproces: Realiseren van een testomgeving			
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken • Systematisch werken • Kwaliteits- en productiviteitsnormen formuleren • Kwaliteitsniveaus halen 	De ICT-beheerder werkt volgens vastgestelde methodieken, stelt op basis van meetbare doelstellingen uit het functioneel ontwerp testprocedures op, voert vervolgens de tests uit en beschrijft en interpreteert test- en meetresultaten, waarbij hij zich houdt aan de door hemzelf opgestelde kwaliteits- en productiviteitseisen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Geschikte materialen en middelen kiezen 	De ICT-beheerder kiest de geschikte materialen en middelen bij het realiseren van een testomgeving, waarbij hij rekening met de mogelijkheden, de beschikbaarheid en de kosten van deze materialen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> • Voortgang bewaken 	De ICT-beheerder zorgt ervoor dat de activiteiten met betrekking tot de inrichting van een testomgeving logisch worden ingepland, zowel voor zijn eigen activiteiten als voor activiteiten van anderen, en bewaakt de voortgang zodat de testomgeving conform planning wordt opgeleverd.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Afstemmen • Anderen raadplegen en betrekken 	De ICT-beheerder stemt de activiteiten met betrokken collega's af zodat het realiseren van de testomgeving volgens planning verloopt. Daarnaast stemt hij de activiteiten af met zijn leidinggevende en/of opdrachtgever	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Implementeren van (onderdelen van) informatiesystemen

Proces-competentie-matrix ICT-beheerder

Kerntaak 2 Implementeren van (onderdelen van) informatiesystemen		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
2.1	Opstellen van een implementatieplan							X	X	X	X			X			X										
2.2	Uitvoeren van een implementatieplan		X								X	X					X		X				X				
2.3	Ondersteuning bieden bij acceptatietests			X	X	X					X	X		X	X												
2.4	Evalueren van een implementatie					X					X			X			X										

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix ICT-beheerder

Kerntaak 2 Implementeren van (onderdelen van) informatiesystemen			
2.1 werkproces: Opstellen van een implementatieplan			
Omschrijving	De ICT-beheerder inventariseert de consequenties van de implementatie van (onderdelen van) een informatiesysteem binnen een organisatie. Deze bespreekt hij met de betrokkenen, waarna hij het implementatieplan opstelt. Hij beschrijft in dit plan de technische en organisatorische implementatie.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • Helder en volledig geschreven implementatieplan. • Met betrekking tot de implementatie een volledig en juist geïnformeerde opdrachtgever. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Nauwkeurig en volledig rapporteren 	De ICT-beheerder stelt een implementatieplan op waarin de technische en de organisatorische implementatie, volledig, nauwkeurig en begrijpelijk wordt beschreven, zodat zowel opdrachtgever(s) als betrokkenen een goed beeld krijgen van het implementatietraject.	<ul style="list-style-type: none"> • Beheerst de Nederlandse en Engelse taal • Houdt rekening met ontwikkelingen in de toekomst • Kennis van de actuele ontwikkelingen binnen het vakgebied • Kennis van de informatiestromen binnen de organisatie • Kennis van informatiesystemen • Kennis van normen, arbo-, veiligheids- en milieuvoorschriften • Werkt projectmatig
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none"> • Vanuit meerdere invalshoeken kijken 	De ICT-beheerder onderzoekt de consequenties van de implementatie van (onderdelen van) een (nieuw) informatiesysteem door documentatie betreffende interne en externe verandertrajecten te bestuderen zodat hij voldoende input heeft om een implementatieplan op te stellen. Hierbij houdt hij rekening met toekomstige trends en toekomstige ontwikkelingen binnen het bedrijf en de veranderingsbereidheid van de toekomstige gebruikers.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Implementeren van (onderdelen van) informatiesystemen			
2.1 werkproces: Opstellen van een implementatieplan			
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen Overeenstemming nastreven 	De ICT-beheerder creëert draagvlak voor de wijze waarop de implementatie zal worden uitgevoerd, door zijn standpunten te onderbouwen met steekhoudende argumenten.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> Doelen en prioriteiten stellen Activiteiten plannen Tijd indelen Mensen en middelen organiseren 	De ICT-beheerder plant en organiseert middels het implementatieplan de uit te voeren implementatie waarbij hij de benodigde mensen en middelen realistisch inschat zodat de uitvoering gestructureerd en volgens plan kan verlopen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen 	De ICT-beheerder licht het implementatieplan op een begrijpelijke en correcte manier toe en stemt de stijl van presenteren af op de toehoorders, zodat zij een duidelijk beeld van het implementatietraject krijgen en op de hoogte zijn van de implicaties van de activiteiten die uitgevoerd gaan worden.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De ICT-beheerder gebruikt zijn technisch inzicht en zijn organisatievermogen om te komen tot een implementatieplan waarin de technische en organisatorische implementatie op een dusdanige manier worden beschreven, dat de uitvoering gestructureerd en inhoudelijk correct plaats kan vinden.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Implementeren van (onderdelen van) informatiesystemen			
2.2 werkproces: Uitvoeren van een implementatieplan			
Omschrijving	De ICT-beheerder implementeert het informatiesysteem volgens het eerder opgestelde implementatieplan. Hij voert de geplande installatie- en configuratiewerkzaamheden uit. Tijdens, maar ook vooral na de installatiewerkzaamheden test hij de werking van het systeem grondig. Resultaten rapporteert hij aan de leidinggevende en de projectleider. Tenslotte zorgt de ICT-beheerder ervoor dat alles volledig en op de juiste wijze wordt gedocumenteerd.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • Correct en volledig werkend informatiesysteem dat volgens planning en binnen de afgesproken tijd binnen de organisatie/afdeling geïmplementeerd is. • Resultaat stemt overeen met opdracht en ontwerp. • Correcte en volledige rapportage en documentatie. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> • Taken delegeren • Instructies en aanwijzingen geven • Functioneren van mensen controleren 	Bij de uitvoering van het implementatieplan zorgt de ICT-beheerder ervoor dat hij taken delegeert, rekening houdend met de capaciteit van de betrokkenen. Om ervoor te zorgen dat de uitvoering synchroon blijft lopen met de in het plan opgestelde planning, geeft hij helder aan hoe bepaalde taken uitgevoerd dienen te worden, om vervolgens in de gaten te houden of iedereen zich ook aan deze instructies houdt.	<ul style="list-style-type: none"> • Beheerst de Nederlandse en Engelse taal • Houdt rekening met ontwikkelingen in de toekomst • Kennis van de actuele ontwikkelingen binnen het vakgebied • Kennis van de informatiestromen binnen de organisatie • Kennis van informatiesystemen • Kennis van normen, arbo-, veiligheids- en milieuvoorschriften • Werkt projectmatig
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> • Systematisch werken • Kwaliteits- en productiviteitsnormen formuleren • Kwaliteitsniveaus halen 	Door op een ordelijke en systematische manier te werken, bewaakt de ICT-beheerder de kwaliteit en de productiviteit tijdens de uitvoering van het implementatieplan, zodat de implementatie conform het plan verloopt.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Geschikte materialen en middelen kiezen 	De ICT-beheerder kiest de juiste materialen en middelen en gebruikt deze doeltreffend bij de uitvoering van het implementatieplan.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Implementeren van (onderdelen van) informatiesystemen			
2.2 werkproces: Uitvoeren van een implementatieplan			
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> Effectief blijven presteren onder druk 	De ICT-beheerder blijft onder druk of spanning objectief in het beoordelen van de omstandigheden. Hij blijft hierbij gericht op het werk en de zaken die gedaan moeten worden, namelijk het behalen van de deadlines en het behalen van de gestelde doelen in het implementatieplan.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> Voortgang bewaken 	De ICT-beheerder bewaakt de voortgang ten aanzien van de gedefinieerde deadlines en de gestelde doelen zodat de uitvoering synchroon blijft lopen met de vooraf in het implementatieplan gedefinieerde planning; waar nodig bespreekt hij afwijkingen met de opdrachtgever en/of leidinggevende.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De ICT-beheerder zet zijn technische kennis en zijn organisatievermogen in om ervoor te zorgen dat de implementatie volgens plan verloopt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Implementeren van (onderdelen van) informatiesystemen			
2.3 werkproces: Ondersteuning bieden bij acceptatietests			
Omschrijving	De ICT-beheerder biedt ondersteuning bij de uitvoering van acceptatietests. Hij bestudeert het testplan en voert dit samen met het projectteam uit. De ICT-beheerder noteert en interpreteert de bevindingen en onderneemt de juiste acties n.a.v. de testresultaten. De ICT-beheerder draagt bij aan het opstellen van trainingstrajecten die afgestemd zijn op de doelgroep. Hij licht de trainingstrajecten toe aan zijn opdrachtgever en/of leidinggevende.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • Correct uitgevoerde testactiviteiten. • Bijgewerkte documentatie en duidelijk beschreven testresultaten. • Correct uitgevoerde en juiste acties n.a.v. de testresultaten. • Goed ingerichte (onderdelen van) informatiesystemen. • Opgestelde trainingstrajecten zijn op de doelgroep afgestemd. • Goed geïnformeerde opdrachtgever/leidinggevende. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aandacht en begrip tonen	<ul style="list-style-type: none"> • Luisteren • Inleven in andermans gevoelens • Begrip hebben voor de standpunten en houding van anderen 	De ICT-beheerder geeft aandacht aan de zorgen die door het projectteam worden geuit voorafgaand en gedurende de acceptatietest en heeft begrip voor wat belangrijk is voor de ander, zodat hij een zo volledig mogelijk testverslag kan presenteren aan de opdrachtgever en/of leidinggevende dat zo volledig mogelijk eventuele problemen weergeeft.	<ul style="list-style-type: none"> • Beheerst de Nederlandse en Engelse taal • Houdt rekening met ontwikkelingen in de toekomst • Kennis van de actuele ontwikkelingen binnen het vakgebied • Kennis van de informatiestromen binnen de organisatie • Kennis van informatiesystemen • Kennis van normen, arbo-, veiligheids- en milieuvoorschriften • Werkt projectmatig
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> • Informatie genereren uit gegevens • Conclusies trekken 	De ICT-beheerder stelt op grond van de informatie uit de acceptatietest en op grond van de bevindingen van de projectmedewerkers vast welke trainingstrajecten of extra ondersteuning noodzakelijk zijn naar de gebruikers toe en welke acties moeten worden ondernomen om de implementatie af te kunnen ronden. Dit doet hij na een grondige analyse van de beschikbare gegevens die uit de acceptatietest naar voren zijn gekomen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Implementeren van (onderdelen van) informatiesystemen			
2.3 werkproces: Ondersteuning bieden bij acceptatietests			
Begeleiden	<ul style="list-style-type: none"> • Adviseren • Motiveren 	De ICT-beheerder geeft aan de medewerkers in het projectteam aan hoe ze te werk moeten gaan gedurende de acceptatietest en benadrukt het belang van hun werkzaamheden voor het welslagen van de werkzaamheden, zodat de acceptatietest volgens plan verloopt.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Nauwkeurig en volledig rapporteren 	De ICT-beheerder noteert de bevindingen gedurende de acceptatietest zodat de systeemdokumentatie waar nodig bijgewerkt kan worden en hij nauwkeurig en volledig verslag kan doen aan zijn opdrachtgever en/of leidinggevende betreffende de testresultaten	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none"> • Informatie achterhalen 	De ICT-beheerder verzamelt gedurende de acceptatietest uitgebreid informatie door de juiste vragen te stellen, zodat hij de noodzakelijke acties uit kan voeren n.a.v. de testresultaten	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Proactief informeren 	De ICT-beheerder zorgt er voor dat alle betrokkenen juist en tijdig geïnformeerd zijn over de vorderingen van de acceptatietest en deelt kennis, ervaringen en inzichten met zowel de gebruikers als met zijn opdrachtgever en/of leidinggevende.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Expertise delen 	De ICT-beheerder draagt de eigen kennis en expertise op een begrijpelijke manier over aan zowel het projectteam als de gebruikers van het informatiesysteem en legt goed uit hoe iets werkt of hoe iets gedaan moet worden, zodat de projectmedewerkers weten hoe zij te werk moeten gaan gedurende de acceptatietest; de gebruikers weten hoe ze met het nieuwe onderdeel van het informatiesysteem om moeten gaan.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Implementeren van (onderdelen van) informatiesystemen			
2.4 werkproces: Evalueren van een implementatie			
Omschrijving	De ICT-beheerder interpreteert de resultaten van de implementatie en de uitgevoerde testen en bespreekt deze met de betrokkenen. Tevens zorgt hij ervoor dat het gehele implementatietraject met de betrokken partijen geëvalueerd wordt. De ICT-beheerder legt de uitkomsten van de evaluatie schriftelijk vast.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • Een correct en volledig afgerond implementatietraject. • Een nauwkeurige en volledige eindrapportage. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> • Informatie genereren uit gegevens • Conclusies trekken • Oplossingen voor problemen bedenken 	De ICT-beheerder trekt conclusies over de voortgang en het resultaat van de acceptatietest op grond van het implementatieplan, zodat hij helder voor ogen heeft wat goed is gegaan en waar verbeterpunten liggen om op basis daarvan oplossingen voor eventuele problemen te bedenken.	<ul style="list-style-type: none"> • Beheerst de Nederlandse en Engelse taal • Houdt rekening met ontwikkelingen in de toekomst • Kennis van de actuele ontwikkelingen binnen het vakgebied • Kennis van de informatiestromen binnen de organisatie • Kennis van informatiesystemen • Kennis van normen, arbo-, veiligheids- en milieuvoorschriften • Werkt projectmatig
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Nauwkeurig en volledig rapporteren 	De ICT-beheerder legt nauwkeurig en correct alle uitkomsten van de evaluatie schriftelijk vast en brengt verslag uit van de bevindingen aan de opdrachtgever en/of leidinggevende zodat er zo nodig afspraken kunnen worden gemaakt over te ondernemen acties als vervolg op het implementatietraject.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Leren	<ul style="list-style-type: none"> • Leren van feedback en fouten 	De ICT-beheerder vraagt om feedback naar aanleiding van het implementatietraject en is op grond van die feedback actief bezig om zijn eigen effectiviteit ten behoeve van vervolgotrajecten te vergroten.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Implementeren van (onderdelen van) informatiesystemen

2.4 werkproces: Evalueren van een implementatie

Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">Anderen raadplegen en betrekken	De ICT-beheerder vraagt zowel gebruikers als projectmedewerkers naar hun mening omtrent het implementatietraject, zodat hij een volledig beeld krijgt van zowel het verloop ervan als het uiteindelijke functioneren van het informatiesysteem.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
---------------------------	---	---	--

Kerntaak 3 Beheren van (onderdelen van) informatiesystemen

Proces-competentie-matrix ICT-beheerder

Kerntaak 3 Beheren van (onderdelen van) informatiesystemen		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
3.1	Voorkomen van (ver)storingen											X			X					X	X						
3.2	Lokaliseren en verhelpen van (ver)storingen									X	X		X					X		X	X		X				
3.3	Behandelen en afhandelen van incidentmeldingen									X	X		X					X	X		X		X				
3.4	Opstellen en bewaken van procedures		X							X			X														

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix ICT-beheerder

Kerntaak 3 Beheren van (onderdelen van) informatiesystemen			
3.1 werkproces: Voorkomen van (ver)storingen			
Omschrijving	De ICT-beheerder voorkomt (ver)storingen door het informatiesysteem te beheren, te beveiligen en te testen. Hij voert ter voorkoming van (ver)storingen regelmatig test- en serviceactiviteiten uit en toetst of het systeem voldoet aan de gestelde eisen en benodigde performance. Indien nodig doet de ICT-beheerder verbetervoorstellen om (ver)storingen in de toekomst nog beter te voorkomen. Daarnaast doet hij voorstellen m.b.t. de kwaliteitsnormen waaraan een informatiesysteem dient te voldoen.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • Een correct werkend informatiesysteem met een zo hoog mogelijke continuïteit. • (ver)storingen zijn tijdig gesignaleerd en voorkomen door het uitvoeren van preventieve test- en beheeractiviteiten. • De beveiliging voldoet aan de gestelde eisen en de (ver)storingen worden niet veroorzaakt door beveiligingshiaten. • Verbetervoorstellen die bijdragen aan een efficiënter en adequater gebruik en beheer van het systeem en de effectiviteit van het beheerwerkzaamheden. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none"> • Verandering zoeken en introduceren • Toekomstvisie laten zien 	De ICT-beheerder is constant op zoek naar mogelijkheden voor verbetering en schetst daartoe de (toekomstige) mogelijkheden die ingezet kunnen worden om de stabiliteit van het informatiesysteem te garanderen.	<ul style="list-style-type: none"> • Beheerst de Nederlandse en Engelse taal • Kennis van bekabeling • Kennis van de actuele ontwikkelingen binnen het vakgebied • Kennis van de informatiestromen binnen de organisatie • Kennis van hardware • Kennis van informatiesystemen • Kennis van normen, arbo-, veiligheids- en milieuvoorschriften • Kennis van software • Werkt projectmatig
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken conform voorgeschreven procedures 	De ICT-beheerder houdt zich aan de -eventueel door hemzelf- voorgeschreven (werk)procedures en ziet aan de hand van deze procedures toe op de veiligheid op het werk, zodat de kans op een (ver)storing geminimaliseerd wordt.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Beheren van (onderdelen van) informatiesystemen

3.1 werkproces: Voorkomen van (ver)storingen

Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken• Systematisch werken• Kwaliteits- en productiviteitsnormen formuleren	De ICT-beheerder formuleert de kwaliteitsnormen waaraan het informatiesysteem dient te voldoen en signaleert afwijkingen hierop tijdig zodat hij actie kan ondernemen om het kwaliteitsniveau te herstellen. Daarnaast werkt de ICT-beheerder tijdens beheer-, test-, en beveiligingswerkzaamheden op een ordelijke en systematische manier	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">• Goed zorgdragen voor materialen en middelen	De ICT-beheerder gaat zorgvuldig om met de beschikbare materialen en middelen en zorgt ervoor dat deze goed onderhouden zijn, zodat deze op het moment dat ze nodig zijn zonder problemen ingezet kunnen worden.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Beheren van (onderdelen van) informatiesystemen			
3.2 werkproces: Lokaliseren en verhelpen van (ver)storingen			
Omschrijving	De ICT-beheerder lokaliseert geconstateerde storingen, achterhaalt de oorzaak en verhelpt storingen. Hiertoe maakt hij gebruik van diverse oplossingsmethoden, hulpmiddelen en informatie uit gedocumenteerde storingsoplossingen. Aangezien het van groot belang is dat de functionaliteit van het informatiesysteem zo veel mogelijk gewaarborgd wordt, betekent dit dat de ICT-beheerder om moet kunnen gaan met hectische situaties. De ICT-beheerder documenteert de storingen en de gevonden oplossingen, zodat er een bruikbaar naslagwerk ontstaat.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • De oorzaak van de storing is zo snel mogelijk achterhaald. • De verstoring is zo snel mogelijk verholpen, eventueel met een tijdelijke oplossing. • Correcte en volledige storingsdocumentatie. • Tevreden gebruikers 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> • Gegevens controleren en aannames toetsen • Conclusies trekken • Oplossingen voor problemen bedenken • Verbanden leggen 	De ICT-beheerder analyseert de beschikbare gegevens met betrekking tot de geconstateerde storing grondig en komt tot een juiste oplossing voor het verhelpen van de storing. Hierbij is hij er zich bewust van hoe zaken binnen het informatiesysteem aan elkaar gerelateerd zijn.	<ul style="list-style-type: none"> • Beheerst de Nederlandse en Engelse taal • Kennis van bekabeling • Kennis van de actuele ontwikkelingen binnen het vakgebied • Kennis van de informatiestromen binnen de organisatie • Kennis van hardware • Kennis van informatiesystemen • Kennis van normen, arbo-, veiligheids- en milieuvoorschriften • Kennis van software • Werkt projectmatig
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Nauwkeurig en volledig rapporteren • Structuur aanbrengen • Communicatie op de ontvanger(s) richten 	De ICT-beheerder documenteert de informatie betreffende de storingen volledig en op een dusdanige wijze dat er zowel voor gebruikers als beheerders een bruikbaar naslagwerk ontstaat; waar nodig worden beide naslagwerken separaat van elkaar samengesteld om de inhoud af te stemmen op de doelgroep.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Beheren van (onderdelen van) informatiesystemen			
3.2 werkproces: Lokaliseren en verhelpen van (ver)storingen			
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken conform voorgeschreven procedures 	De ICT-beheerder houdt zich bij het lokaliseren en het verhelpen van (ver)storingen aan de -eventueel door hemzelf- voorgeschreven werk- en veiligheidsprocedures,	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken • Kwaliteitsniveaus halen 	Bij het lokaliseren en verhelpen van storingen levert de ICT-beheerder werk van hoge kwaliteit, rekening houdend met de kwaliteitseisen die in de organisatie zijn gelden. Hij zorgt ervoor dat de gebruikers zo min mogelijk last van (ver)storingen hebben en herstelt de functionaliteit t.b.v. de gebruikers snel en adequaat op het moment dat er zich toch iets voordoet.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> • Effectief blijven presteren onder druk • Grenzen stellen 	De ICT-beheerder blijft productief werken in een stressvolle omgeving en blijft ondanks de hectiek objectief in het beoordelen van de ernst van de (ver)storing.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> • Doelen en prioriteiten stellen 	De ICT-beheerder bepaalt welke (ver)storingen prioriteit hebben als het gaat om het verhelpen ervan en zorgt er zo voor dat er zo min mogelijk uitval van functionaliteit is voor de gebruikers van het informatiesysteem.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De ICT-beheerder zet zijn technische kennis en logisch denkvermogen in om (ver)storingen niet alleen te lokaliseren, maar ook adequaat te verhelpen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Beheren van (onderdelen van) informatiesystemen			
3.3 werkproces: Behandelen en afhandelen van incidentmeldingen			
Omschrijving	De ICT-beheerder neemt tweedelijs incidentmeldingen in behandeling. Hij interpreteert en analyseert de meldingen, prioriteert en handelt de meldingen af. Hij controleert of de gebruiker tevreden is met de incidentafhandeling. De ICT-beheerder documenteert en registreert alle meldingen en bijbehorende oplossingen.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • Verzoeken en meldingen worden correct, snel en naar tevredenheid afgehandeld. • Goed geïnformeerde en tevreden gebruikers en projectmedewerkers. • Correct ondernomen acties n.a.v. gevonden oplossingen. • Volledige registratie en documentatie. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> • Informatie genereren uit gegevens • Gegevens controleren en aannames toetsen • Conclusies trekken • Oplossingen voor problemen bedenken 	De ICT-beheerder interpreteert en analyseert de tweedelijs incidentmeldingen door kritische vragen te stellen ten aanzien van de verkregen gegevens, om vervolgens conclusies te trekken met betrekking tot de aard van de incidentmelding zodat hij met haalbare oplossingen kan komen om het incident af te handelen.	<ul style="list-style-type: none"> • Beheerst de Nederlandse en Engelse taal • Communiceert met derden (zoals leveranciers, opdrachtgevers e.d.) • Kennis van bekabeling • Kennis van de actuele ontwikkelingen binnen het vakgebied • Kennis van de informatiestromen binnen de organisatie • Kennis van hardware • Kennis van informatiesystemen • Kennis van normen, arbo-, veiligheids- en milieuvoorschriften • Kennis van software • Werkt projectmatig
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Nauwkeurig en volledig rapporteren • Structuur aanbrengen 	De ICT-beheerder zorgt er (zelf) voor dat incidentmeldingen correct en volledig worden geregistreerd en gedocumenteerd, zodat deze documentatie geraadpleegd kan worden op het moment dat zich identieke of vergelijkbare incidenten voordoen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Beheren van (onderdelen van) informatiesystemen			
3.3 werkproces: Behandelen en afhandelen van incidentmeldingen			
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	De ICT-beheerder zorgt ervoor dat hij en zijn projectmedewerkers zich bij het afhandelen van incidentmeldingen aan de voorgeschreven procedures houden.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> Effectief blijven presteren onder druk 	De ICT-beheerder blijft productief werken in een stressvolle omgeving en blijft ondanks de hectiek realistisch in het interpreteren en analyseren van de incidentmeldingen, om te bevorderen dat deze snel, correct en adequaat worden verholpen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	De ICT-beheerder zorgt ervoor dat hij gemaakte afspraken met gebruikers en projectmedewerkers nakomt en controleert of er aan de verwachtingen en wensen van de gebruiker is voldaan bij het afhandelen van een incidentmelding.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> Activiteiten plannen Tijd indelen Mensen en middelen organiseren Voortgang bewaken 	De ICT-beheerder schat de benodigde tijd voor activiteiten met betrekking tot de gemelde incidenten realistisch in, bepaalt welke zaken prioriteit hebben en stelt vast welke mensen en middelen noodzakelijk zijn bij de afhandeling ervan; op grond hiervan bewaakt hij de voortgang ten aanzien van gestelde doelen en deadlines.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De ICT-beheerder zet zijn technische kennis en logisch denkvermogen in om incidentmeldingen adequaat te behandelen/af te handelen.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Beheren van (onderdelen van) informatiesystemen			
3.4 werkproces: Opstellen en bewaken van procedures			
Omschrijving	De ICT-beheerder stelt beheer- en gebruiksprocedures op, zoals security-, onderhouds- en back-up procedures op. Hij bewaakt de actualiteit en formuleert zo nodig verbetervoorstellen. Wanneer hij wijzigingen doorvoert, informeert hij de collega's en gebruikers hier tijdig over. De ICT-beheerder zorgt er eveneens voor dat de verschillende soorten documentatie (systeemdokumentatie, licenties etc.) goed gearchiveerd worden. De ICT-beheerder leeft de beheer- en gebruiksprocedures zelf na en ziet toe op de naleving van de procedures door anderen. Zo nodig onderneemt hij actie.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • Correcte en helder geschreven actuele procedures en instructies. • Volledig en tijdig geïnformeerde collega's en gebruikers als het gaat om doorgevoerde wijzigingen. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> • Instructies en aanwijzingen geven • Functioneren van mensen controleren 	De ICT-beheerder zorgt er middels heldere instructies voor dat de gebruikers op de hoogte zijn van wat wel mag en wat niet mag zodat ze precies weten wat er van hen verwacht wordt als het gaat om het gebruik van het informatiesysteem; hij onderneemt actie op het moment dat de medewerkers zich niet aan de gemaakte afspraken houden.	<ul style="list-style-type: none"> • Beheerst de Nederlandse en Engelse taal • Kennis van bekabeling • Kennis van de actuele ontwikkelingen binnen het vakgebied • Kennis van de informatiestromen binnen de organisatie • Kennis van hardware • Kennis van informatiesystemen • Kennis van normen, arbo-, veiligheids- en milieuvoorschriften • Kennis van software • Werkt projectmatig
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> • Gegevens controleren en aannames toetsen 	De ICT-beheerder toetst gegevens en aannames met betrekking tot de bestaande procedures kritisch op juistheid, betrouwbaarheid en volledigheid en constateert of eventuele informatie ontbreekt zodat de procedures binnen het bedrijf m.b.t. het gebruik en het beheer van informatiesystemen actueel en volledig zijn en blijven.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 Beheren van (onderdelen van) informatiesystemen

3.4 werkproces: Opstellen en bewaken van procedures

Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">• Nauwkeurig en volledig rapporteren• Structuur aanbrengen	De ICT-beheerder zorgt ervoor dat de beheer- en gebruiksprocedures binnen de organisatie actueel en volledig zijn, doet - waar nodig - verbetervoorstellen met betrekking tot deze procedures en zorgt ervoor dat de documentatie goed gearchiveerd is zodat deze op ieder gewenst moment geraadpleegd kan worden.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
---------------------------	---	--	--

Kerntaak 4 Opzetten en inrichten van een servicedesk

Proces-competentie-matrix ICT-beheerder

Kerntaak 4 Opzetten en inrichten van een servicedesk		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
4.1	Bedrijfsklaar maken van een servicedesk					X								X	X			X		X							X
4.2	Aansturen van een servicedesk	X	X															X		X							
4.3	Opstellen van gebruikersinstructies									X	X						X										

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix ICT-beheerder

Kerntaak 4 Opzetten en inrichten van een servicedesk			
4.1 werkproces: Bedrijfsklaar maken van een servicedesk			
Omschrijving	De ICT-beheerder is verantwoordelijk voor het bedrijfsklaar maken van een servicedesk. Dit doet hij na overleg met zijn leidinggevende en/of opdrachtgever en aan de hand van een ontwerp waarin hij duidelijke en concrete doelen heeft geformuleerd en waarin hij heeft vastgesteld welke middelen en mensen nodig zijn om het werk uit te voeren. Hij stelt service level agreements op, waarbij hij bij de positionering en inrichting van de servicedesk oog heeft voor de organisatiestructuur en -cultuur en de te hanteren regels.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • Inrichting van de servicedesk voldoet aan de gestelde eisen en informatiebehoefte. • Positionering en inrichting van de servicedesk past binnen de organisatiestructuur en -cultuur. • Een servicedesk die bedrijfsklaar staat. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Analyseren	<ul style="list-style-type: none"> • Informatie genereren uit gegevens • Gegevens controleren en aannames toetsen • Conclusies trekken • Oplossingen voor problemen bedenken 	De ICT-beheerder verifieert na het onderzoek de correctheid van de verkregen informatie, maakt logische gevolgtrekkingen en rationele inschattingen die gebaseerd zijn op beschikbare feiten en weegt voor- en nadelen tegen elkaar af om zo te komen tot een servicedesk die het beste bij de organisatie past.	<ul style="list-style-type: none"> • Beheerst de Nederlandse en Engelse taal • Kennis van de actuele ontwikkelingen binnen het vakgebied • Kennis van de informatiestromen binnen de organisatie • Kennis van de verschillende methodieken om een servicedesk in te richten • Kennis van informatiesystemen • Kennis van normen, arbo-, veiligheids- en milieuvoorschriften • Werkt projectmatig
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none"> • Inzicht tonen in de dynamiek van de organisatie 	De ICT-beheerder houdt rekening met de structuur, het beleid en de doelen van de organisatie gedurende het bedrijfsklaar maken van de servicedesk en gebruikt dit inzicht op een dusdanige wijze, dat de servicedesk past binnen de organisatiestructuur en -cultuur.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Opzetten en inrichten van een servicedesk			
4.1 werkproces: Bedrijfsklaar maken van een servicedesk			
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteits- en productiviteitsnormen formuleren 	De ICT-beheerder definieert realistische en werkbare service level agreements waarin helder beschreven staat aan welke kwaliteitseisen de servicedesk dient te voldoen en welke productiviteitsnormen dienen te worden gehanteerd.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none"> • Informatie achterhalen • Vanuit meerdere invalshoeken kijken 	De ICT-beheerder onderzoekt, door via diverse bronnen informatie te verzamelen over de in te richten servicedesk, aan welke eisen de servicedesk dient te voldoen zodat deze goed past binnen de organisatie.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> • Doelen en prioriteiten stellen • Activiteiten plannen • Tijd indelen • Mensen en middelen organiseren 	De ICT-beheerder maakt de servicedesk bedrijfsklaar aan de hand van een ontwerp waarin hij duidelijke en concrete doelen heeft geformuleerd en waarin hij heeft vastgesteld welke middelen en mensen nodig zijn om het werk uit te voeren. Het ontwerp is afgestemd op eerder (door hemzelf) intern gedefinieerde service level agreements.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Afstemmen • Anderen raadplegen en betrekken 	De ICT-beheerder betreft, waar nodig, collega's bij het opzetten en het bedrijfsklaar maken van de servicedesk en stemt de activiteiten vervolgens met hen af zodat het bedrijfsklaar maken van de servicedesk volgens planning verloopt. Voordat er gestart wordt met de inrichting van de servicedesk, stemt hij de activiteiten af met zijn leidinggevende en/of opdrachtgever	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Opzetten en inrichten van een servicedesk			
4.2 werkproces: Aansturen van een servicedesk			
Omschrijving	De ICT-beheerder coördineert de dagelijkse werkzaamheden m.b.t. de servicedesk. Hiertoe begeleidt en ondersteunt hij de medewerkers van de servicedesk bij de dagelijkse werkzaamheden. Hij bepaalt welke werkzaamheden gedelegeerd kunnen worden aan collega's en definieert opdrachten die hij met de juiste instructies overdraagt aan de medewerkers op de servicedesk. Hij ziet toe op de correcte uitvoering van de werkzaamheden. De ICT-beheerder draagt ook verantwoordelijkheid voor de juiste afhandeling en interpretatie van de bij de servicedesk binnenkomende informatieverzoeken en hulpvragen.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • Werk wordt in goede harmonie overgedragen en correct uitgevoerd. • Opdrachten zijn door de juiste personen op correcte wijze afgehandeld. • Collega's voelen zich begeleid en ondersteund. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Aansturen	<ul style="list-style-type: none"> • Instructies en aanwijzingen geven • Uitoefenen van gezag • Functioneren van mensen controleren • Diversiteit benutten • Richting geven 	De ICT-beheerder geeft helder aan wat de doelen en de prioriteiten van de servicedesk zijn door het belang van het werken conform procedures en service level agreements te benadrukken. Daarnaast delegeert de ICT-beheerder taken, geeft instructies en aanwijzingen als het gaat om de uitvoering van de werkzaamheden en controleert het functioneren van mensen zodat de servicedesk functioneert zoals afgesproken.	<ul style="list-style-type: none"> • Beheerst de Nederlandse en Engelse taal • Kennis van de actuele ontwikkelingen binnen het vakgebied • Kennis van de informatiestromen binnen de organisatie • Kennis van de verschillende methodieken om een servicedesk in te richten • Kennis van informatiesystemen • Kennis van normen, arbo-, veiligheids- en milieuvoorschriften • Werkt projectmatig
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"> • Beslissingen nemen • Verantwoordelijkheid nemen voor eigen beslissingen en activiteiten • Afgewogen risico's nemen 	De ICT-beheerder neemt op tijd de benodigde beslissingen als het gaat om de werkzaamheden m.b.t. de servicedesk en hakt bij lastige beslissingen tijdig de knoop door, waarbij hij de verantwoordelijkheid neemt voor weloverwogen besluiten die moeten leiden tot een verbeterde functionaliteit van de servicedesk.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Opzetten en inrichten van een servicedesk

4.2 werkproces: Aansturen van een servicedesk

Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">• Kwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken	De ICT-beheerder bewaakt de kwaliteit en de productiviteit van de servicedesk tijdens de uitvoering van de werkzaamheden op basis van de vooraf vastgestelde kwaliteitseisen en service level agreements.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none">• Voortgang bewaken	De ICT-beheerder bewaakt de voortgang van het afhandelen van eerste- en tweedelijns incidenten middels vooraf (door hemzelf) vastgestelde indicatoren en is zich bewust van de zaken die een positief of negatief effect op deze voortgang kunnen hebben, zodat hij waar nodig snel in kan grijpen op het moment dat het functioneren van de servicedesk niet voldoet aan de vooraf opgestelde eisen.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Opzetten en inrichten van een servicedesk			
4.3 werkproces: Opstellen van gebruikersinstructies			
Omschrijving	De ICT-beheerder stelt (gebruikers)instructies op en houdt deze up-to-date. Hij licht de werking van het systeem helder en beknopt toe, afgestemd op de gebruiker. Hij bewaakt de actualiteit en formuleert zo nodig verbetervoorstellen. Wanneer hij wijzigingen doorvoert, informeert hij de collega's en gebruikers hier tijdig over. De ICT-beheerder zorgt er eveneens voor dat de verschillende soorten documentatie (systeemdokumentatie, licenties etc.) goed gearchiveerd worden. De ICT-beheerder leeft de beheer- en gebruiksprocedures zelf na en ziet toe op naleving van de procedures door anderen. Zo nodig onderneemt hij actie.		
Gewenst resultaat	<ul style="list-style-type: none"> • Instructies zijn correct, beknopt, helder en afgestemd op de gebruiker. • Goed geïnformeerde gebruikers. 		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none"> • Verandering zoeken en introduceren 	De ICT-beheerder is constant op zoek naar mogelijkheden voor verbetering als het gaat om het informeren van de gebruikers middels presentaties en gebruikershandleidingen.	<ul style="list-style-type: none"> • Beheerst de Nederlandse en Engelse taal • Kennis van de actuele ontwikkelingen binnen het vakgebied • Kennis van de informatiestromen binnen de organisatie • Kennis van de verschillende methodieken om een servicedesk in te richten • Kennis van informatiesystemen • Kennis van normen, arbo-, veiligheids- en milieuvoorschriften • Werkt projectmatig
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Correct formuleren • Structuur aanbrengen • Vlot en bondig formuleren • Communicatie op de ontvanger(s) richten 	De ICT-beheerder stelt heldere en beknopte gebruikershandleidingen op die inhoudelijk overeenkomen met de werkwijze van de servicedesk en die door de gebruikers als een bruikbaar naslagwerk kunnen worden gebruikt als het gaat om het gebruik van het informatiesysteem. Hij zorgt ervoor dat de handleidingen actueel zijn en blijven.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 4 Opzetten en inrichten van een servicedesk

4.3 werkproces: Opstellen van gebruikersinstructies

Presenteren	<ul style="list-style-type: none">Duidelijk uitleggen en toelichten	De ICT-beheerder licht zaken met betrekking tot het gebruik van het informatiesysteem begrijpelijk en goed toe aan de gebruikers en controleert dit door te checken of de boodschap goed is overgekomen.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
-------------	---	--	--