

## FUNCTIEBESCHRIJVING

### Business Analyst

#### 1. CONTEXT VAN DE FUNCTIE BINNEN DE ORGANISATIE

De Vlaamse ICT-vereniging is een kosten- en kennisdelende organisatie, die strategische ICT-brugfuncties ter beschikking stelt van haar leden-overheidsorganisaties. Dit met het doel om deze leden te ondersteunen bij het realiseren van het ICT-beleid en bij het afstemmen van het ICT-beleid op de noden en doelstellingen van de overheidsorganisatie. De vereniging richt zich dan ook specifiek op ICT-expertise die cruciaal is om een brug te slaan tussen de bedrijfsvoering enerzijds en ICT anderzijds.

Hierbij wordt een hoge wendbaarheid gehanteerd, waarbij de ter beschikking gestelde profielen kunnen doorstromen tussen de verschillende leden van de vereniging. Een aanbeveling die hierbij gehanteerd wordt is een doorstroming van de functie binnen een termijn van maximum 4 jaar naar andere overheidsorganisaties en meewerken aan projecten waar meerdere beleidsdomeinen en leden bij betrokken zijn.

Het is in deze context dat de functie zal ingeschakeld worden binnen de leden van de Vlaamse ICT-vereniging. Daarbij wordt een hoge mate van strategisch en klantgericht denken gehanteerd, waarbij de functie essentieel deel zal uitmaken van de organisatie in een duurzaam partnership op (middel)lange termijn.

#### 2. DOEL VAN DE FUNCTIE

In kaart brengen, documenteren en vertalen van de werking en behoeften van de business, door middel van voornamelijk procesanalyse en business cases, voor het inrichten en verbeteren van bedrijfsprocessen, al dan niet met behulp van ICT. Deze functie vormt de brug tussen business en ICT en vormt de basis voor het uitwerken van (ICT-)oplossingen op maat.

#### 3. AANSTURING

Rapporteert hiërarchisch aan	ICT Projectleider ICT Manager ICT Directeur	
Rapporteert functioneel aan	ICT Architect ICT Programma Manager	
Stuurt hiërarchisch aan		<b>Niet van toepassing</b> < 5 medewerkers 5-15 medewerkers +15 medewerkers
Stuurt functioneel aan	Functioneel Analist Veiligheidsconsulent Engineer Developer Tester	<b>Niet van toepassing</b> <b>&lt; 5 medewerkers</b> 5-15 medewerkers +15 medewerkers

#### 4. DIMENSIES VAN DE FUNCTIE

- Is de expert op vlak van procesverbetering en business process re-engineering

- Heeft een directe impact op de manier waarop de business processen lopen

## 5. AUTONOME BESLISSINGSBEVOEGDHEID

---

- Spin in het web – staat op het kruispunt tussen business en ICT of andere ondersteunende diensten en tracht de vertaalslag te maken naar heldere en coherente business-processen, die op hun beurt hun doorvertaling vinden naar oa ICT.

## 6. RESULTAATGEBIEDEN

---

### RESULTAATGEBIED 1 : Voorbereiding business-analyse

Doel : De analyses inhoudelijk voorbereiden, plannen en praktisch organiseren om er voor te zorgen dat deze efficiënt kunnen verlopen.

Deelactiviteiten :

- ✓ Kennis nemen van de uit te voeren analyses en op basis hiervan een eigen werkplan opstellen
- ✓ Voorafgaandelijk inwinnen van informatie ter verduidelijking van de opdracht
- ✓ Contacteren van en informatie verzamelen bij alle mogelijke betrokkenen
- ✓ Voorbereidend studie- en onderzoekwerk verrichten (analyse)
- ✓ Kennis nemen van de bestaande business- en ICT-architectuur
- ✓ ...

### RESULTAATGEBIED 2 : Analyse & aanbeveling

Doel : Opmaken van analyses en aanbevelingen om oplossingen op maat van de business te kunnen voorstellen, in lijn met de (ICT) strategie.

Deelactiviteiten :

- ✓ analyseren en uittekenen van processen
- ✓ documenteren van processen
- ✓ documentatie aanmaken voor het uitbouwen van (IT-)oplossingen op maat.
- ✓ analyseren van de business noden inzake IT-oplossingen
- ✓ waken over de samenhang met bestaande businessarchitectuur
- ✓ rapporteren over de voortgang van de analyses en processen
- ✓ signaleren van knelpunten
- ✓ opgemaakte eindproducten (procesanalyse, business cases,...) voorstellen aan de interne klant
- ✓ ...

### RESULTAATGEBIED 3 : Projectbegeleiding

Doel : Leiden van of deelnemen aan (deel)projecten teneinde bij te dragen aan de realisatie van de afgesproken projectdoelstellingen.

Deelactiviteiten :

- ✓ adviseren, controleren en bijsturen van eigen projecten of als ondersteuning binnen bestaande (ICT) projecten
- ✓ leveren van specifieke vakinhoudelijke input en analyses voor (ICT) projecten
- ✓ analyseprojecten plannen, coördineren en leiden
- ✓ kwaliteitsbewaking en technische controle
- ✓ ...

**RESULTAATGEBIED 4 : Kennismanagement en kwaliteitsbewaking**

Doel : Inventariseren en onderhouden van de nodige kennis teneinde altijd te beschikken over degelijke en bruikbare analyses en gegevens en de correcte en coherente toepassing ervan te verzekeren.

Deelactiviteiten :

- ✓ regelmatig de toepassing in de praktijk van gedocumenteerde processen controleren en zo nodig bijsturen
- ✓ verzorgen van het eigen documentatiebeheersysteem
- ✓ contacten leggen en onderhouden met de business
- ✓ ...

**RESULTAATGEBIED 5 : Communicatie en overleg**

Doel : Plegen van communicatie en overleg met alle mogelijke betrokken partijen met als doel een draagvlak te creëren en actief de afstand tussen IT en business te overbruggen.

Deelactiviteiten :

- ✓ plegen van continu overleg met het management
- ✓ communiceren over de bestaande behoeften, mogelijke blinde vlekken en verbeteringsmogelijkheden
- ✓ bijwonen van verschillende overlegfora (management, project, experts, etc.)
- ✓ overleg plegen met collega business analisten over aanpak/methodiek, lopende projecten en de onderlinge afhankelijkheden
- ✓ uitleg geven rond procedures, processen en analysedocumenten
- ✓ beantwoorden van vragen en advies verstrekken aan klanten
- ✓ verspreiden van documentatie naar interne en/of externe klanten
- ✓ ...

**RESULTAATGEBIED 6 : Kennis mbt het vakgebied**

Doel : Bijhouden van trends en ontwikkelingen en zichzelf voortdurend vervolmaken in het eigen vakgebied teneinde via integratie van de nieuwe evoluties de kwaliteit van de uit te voeren opdrachten voortdurend te verbeteren, in lijn met zowel de (ICT) strategie als de evolutie van het vakgebied.

Deelactiviteiten :

- ✓ Opvolgen van marktontwikkelingen
- ✓ Onderzoeken van toepasbaarheid van methodieken en inzichten
- ✓ Studiewerk verrichten om de recentste evoluties op het werkveld en de werkmethoden te kennen
- ✓ De organisatie vertegenwoordigen op diverse fora.
- ✓ Een actieve bijdrage leveren aan de veranderingen noodzakelijk voor de verdere professionalisering en verhoging van de kwaliteit van business process reengineering in de organisatie
- ✓ ...

Indien de werking van de dienst of de organisatie als geheel het vereist, kunnen er in overleg tijdelijk bijkomende verantwoordelijkheden toegekend worden.

## 7. CONTACTEN

---

- **INTERNE CONTACTEN**

Uitwisselen van informatie : programmamanager, projectleiders, projectmedewerkers, etc.

Onderhandelen met : Business verantwoordelijken

- **EXTERNE CONTACTEN**

Uitwisselen van informatie : Breed professioneel netwerk

Onderhandelen met : Leveranciers van producten of diensten

## 8. FUNCTIONERINGSCRITERIA

---

1. Gewenst minimaal opleidingsniveau (niet vereist) : Hoger onderwijs van het lange type (master), bij voorkeur in een ICT-gerelateerde richting.

2. Ervaring en inwerkperiode

Vereiste ervaring (in een gelijkaardige functie/vakdomein waarvan x in een relevante sector) + inwerkperiode (periode nodig om op zelfstandige wijze de functie te kunnen uitvoeren)			
	In een gelijkaardige functie	In een relevante sector	Inwerkperiode
< 3 maanden			
3 m – 1j		x	x
1j – 4j	x		
4j – 7j			
>7 jaar			

3. Vaktechnische competenties :

<b>Vaktechnisch ICT competentiedomein</b> <i>(Dit zijn domeinen waarbinnen vaktechnische competenties zich situeren, eerder dan specifieke competenties. Hierbij is ook geen definitie, noch niveaubepaling. Het is eerder een overzichtelijke aanduiding in welke richting de vaktechnische competenties zich moeten situeren. Het focust enkel op deze domeinen die onontbeerlijk zijn binnen de functie, niet op alle domeinen die nuttig zouden kunnen zijn.)</i>	
Business intelligence & data management	
IT Strategy and Planning	
Business Process Analysis	x
Business Process Improvement	x
Security and Risk Management	
Program and Project Management	x
Architecture Management	x
Business Relationship Management	
Infrastructure and Operations	x
Customer Service (Help Desk)	
Application Development and Management	x
Sourcing management	
Vendor management	
ICT Human Resources	
ICT Finance	

#### 4. Gedragscompetenties

##### Communiceren

Informatie en ideeën schriftelijk en/of mondeling begrijpelijk overbrengen

##### Niveau 2 – Verzorgt de interactie

- Kiest een communicatiewijze naargelang de behoeften, mogelijkheden of eigenheden van het doelpubliek
- Hanteert een stijl die aangepast is aan de situatie (zakelijk, onderhoudend, informatief, interactief, ...)
- Richt zich tot het publiek en neemt het in zijn gedachtegang mee
- Zorgt voor een correcte uitwisseling van informatie (gaat na of zijn boodschap duidelijk is, vat de boodschap van anderen samen, ...)
- Stimuleert de communicatie in twee richtingen (stelt vragen, verzoekt om inbreng, ...)

##### Analyseren

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

##### Niveau 2 – Legt verbanden en ziet oorzaken

- Benadert het probleem of vraagstuk vanuit verschillende gezichtspunten
- Legt verbanden tussen verschillende soorten informatie
- Benoemt de oorzaken van problemen
- Detecteert onderliggende problemen
- Integreert nieuw gevonden informatie met bestaande informatie

##### Oordeelsvorming

Meningen uiten en zicht hebben op de consequenties ervan, op basis van een afweging van relevante criteria

##### Niveau 1 – Trekt logische conclusies op basis van de beschikbare gegevens en formuleert een hypothese

- Komt tot een synthese van de verzamelde informatie
- Evalueert de beschikbare informatie met een gezonde kritische ingesteldheid
- Weegt alternatieven tegen elkaar af
- Redeneert logisch en ziet de voor de hand liggende effecten van acties
- Formuleert hypothesen voor problemen waarover onvoldoende informatie beschikbaar is

##### Visie

Feiten in een ruime context plaatsen en een toekomstgericht beleid ontwikkelen

##### Niveau 1 – Plaatst operationele taken en problemen in een ruim perspectief of kader

- Schat de ruime consequenties van zijn voorstellen, beslissingen en acties correct in
- Denkt disciplineoverschrijdend (bv. gebruikt informatie uit andere domeinen, bekijkt de mogelijke impact op andere entiteiten)
- Legt overstijgende, minder voor de hand liggende verbanden
- Maakt zich los van de dagelijkse praktijk, geeft de grote lijnen aan, denkt vooruit
- Kent de missie, visie en strategie van de organisatie(afdeling) en handelt ernaar bij de invulling van zijn functie

##### Verantwoordelijkheid nemen

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

### **Niveau 1 – Neemt verantwoordelijkheid voor zijn werk**

- Accepteert de doelen, waarden en normen van de organisatie en gedraagt zich ernaar
- Respecteert geldende afspraken, regels, procedures en werkwijzen
- Doet wat hij zegt, komt afspraken en beloften na
- Is aanspreekbaar op zijn acties (komt voor fouten uit, staat open voor feedback)
- Reageert correct en loyaal als anderen kritiek uiten op zijn werk, entiteit of organisatie

### **Initiatief**

Kansen onderkennen en uit eigen beweging acties voorstellen of ondernemen

### **Niveau 2 – Neemt het initiatief om structurele problemen binnen zijn takendomein op te lossen (reactief en structureel)**

- Brengt knelpunten en problemen onder de aandacht en handelt ernaar (eventueel na overleg)
- Geeft spontaan aan waar het afgeleverde resultaat verbeterd kan worden
- Formuleert uit eigen beweging voorstellen om bestaande situaties te verbeteren
- Zoekt naar alternatieve oplossingen als hij met structurele problemen wordt geconfronteerd
- Trekt zaken naar zich toe en neemt het eigenaarschap op van thema's

### **Klantgerichtheid**

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

### **Niveau 2 – 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, ...)

Gelezen en goedgekeurd,  
Naam + handtekening  
Functiehouder

Gelezen en goedgekeurd,  
Naam + handtekening  
Verantwoordelijke

Gelezen en goedgekeurd,  
Naam + handtekening  
Directie