

# FUNCTIEBESCHRIJVING

## ICT Service Delivery Manager

### 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

De functie wordt ingeschakeld binnen de "shared services" van de Vlaamse overheid. 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. Meer bepaald door er mede voor te zorgen dat de geleverde "shared services" conform de verwachtingen van de klanten worden geleverd door de door de VO aangestelde dienstverleners.

Het bewaken van de service delivery van één of meerdere "shared services" van de Vlaamse overheid, en meer bepaald: het monitoring van de dienstverlening door de door de VO aangestelde dienstverleners, het meten van de klant-tevredenheid, het volgen van de incidenten en hun resolutie-tijd, het volgen van de performance inzake problem management, het opvolgen van release en change management, het bewaken van performance en capacity management, alsook het pro-actief meedenken over mogelijke verbeteringen, maken integraal deel uit van de functie.

### 3. AANSTURING

Rapporteert hiërarchisch aan	ICT-Manager / ICT-Directeur	
Rapporteert functioneel aan	Product & Programma Management	
Stuurt hiërarchisch aan	Eventuele Assistent Projectleiders	Niet van toepassing < 5 medewerkers <b>5-15 medewerkers</b> +15 medewerkers
Stuurt functioneel aan	Operations	Niet van toepassing < 5 medewerkers <b>5-15 medewerkers</b> +15 medewerkers

#### 4. DIMENSIES VAN DE FUNCTIE

---

- Heeft basis kennis van de toepassing van “shared services” door de business
- Heeft ruime ervaring inzake Service Delivery Management van kritieke “shared services”
- Heeft oog voor governance, risk, compliance en security aspecten.
- Heeft afdoende kennis/ervaring mbt de “shared services” waarvoor hij/zij zal instaan en de architecturale, technische, infrastructurele aspecten.

#### 5. AUTONOME BESLISSINGSBEVOEGDHEID

---

- Werkt op zeer autonome basis maar in teamverband met de andere functie die actief zijn in kader van betreffende shared services
- Moet zeer proactief te werk gaan en zelf de nodige stappen en initiatieven hiertoe nemen
- Volgt autonoom de “shared services” op waarvoor hij/zij instaat en overlegt waar nodig met het product & programma management.

#### 6. RESULTAATGEBIEDEN

---

##### RESULTAATGEBIED 1 : Service Delivery Management

Doel : Verzekeren van een degelijke en vlot functionerende werking van de “shared services” met een zeer hoge tevredenheid van de klantzijde, binnen de meerjarenstrategie mbt de “shared services” en in lijn met de contractuele bepaling jegens de betreffende ICT-dienstverlener(s)..

Deelactiviteiten :

- ✓ Definiëren van de service level agreements & service delivery-objectieven
- ✓ Bewaken van de performantie conform vermelde service level agreements & service delivery-objectieven
- ✓ Periodieke evaluatie van de betreffende “shared services” en voorstellen van mogelijke verbeteringen.
- ✓ Specifieke aandacht voor zaken zoals performance management, capacity management en business continuity is een must.
- ✓ Voorbereiding / Coördinatie / Communicatie in het kader van release en change management.
- ✓ ...

##### RESULTAATGEBIED 2 : Bewaking en –opvolging

Doel : Continue opvolging van de (operationele) dienstverlening binnen gestelde service level agreements en service delivery objectieven.

Deelactiviteiten :

- ✓
- ✓ Continue monitoring van incidenten
- ✓ Continue monitoring van problem management
- ✓ Periodiek valideren van performance en capacity
- ✓ Periodieke validatie van daadwerkelijke BCM en DRP-capabilities
- ✓ Coördinatie en opvolging van (de impact van) changes of nieuwe release.
- ✓ Periodieke validatie onboardings en exploitatie conform geldende standaarden
- ✓ Periodieke validatie van compliance met de VO-security-politicijs
- ✓ ...

### **RESULTAATGEBIED 3 : Teamwork**

Doel : Nauwe samenspraak met de rest van het team dat instaat voor betreffende "shared services" ten einde te komen tot een degelijke en continue verbeterende dienstverlening.

Deelactiviteiten :

- ✓
- ✓ Periodieke afstemming met het product&programma management
- ✓ Periodieke afstemming met account management & presales
- ✓ Periodieke afstemming met architectuur en change management
- ✓ Periodieke afstemming met service delivery managers van de klant
- ✓ Continue afstemming/opvolging met de service delivery teams van de door de VO aangestelde dienstverlener(s).
- ✓ ...

### **RESULTAATGEBIED 4 : Rapporteren**

Doel : Rapporteren over de performantie in het kader van service delivery management, inclusief het formuleren van verbetervoorstellen.

Deelactiviteiten :

- ✓
- ✓ Maandelijks rapporteren over de stavaza mbt service delivery
- ✓ Maandelijks rapporteren over compliance met standaarden en veiligheidsbeleid.
- ✓ Het (proactief) signaleren van noden, risico's, issues
- ✓ Het formuleren van eventuele verbetervoorstellen in brede zin.
- ✓ ...

### **RESULTAATGEBIED 5 : Communicatie en contacten**

Doel : Intensief communiceren met teamleden, met service delivery management van de door de VO aangestelde dienstverlener(s), alsook met service delivery managers van aangesloten applicaties.

Deelactiviteiten :

- ✓
- ✓ Het houden van een maandelijks gestructureerd overleg met de door de VO aangestelde ICT-dienstverleners.
- ✓ Het houden van periodiek overleg met service delivery managers van aangesloten partijen.
- ✓ Het bijwonen van maandelijks teammeetings.
- ✓ Zorgen voor een maandelijks interne en een maandelijks externe rapportage over de betreffende "shared services".
- ✓ ...

### **RESULTAATGEBIED 6 : Kennisoverdracht**

Doel : Overdragen van service delivery expertize en ervaring naar de organisatie en einde de kwaliteit van de ICT-diensten continue te verbeteren.

Deelactiviteiten :

- ✓ Richtlijnen (laten) opstellen, verspreiden en toelichten
- ✓ Structurele maatregelen voorstellen
- ✓ Formuleren van adequate adviezen
- ✓ ...

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

## 7. CONTACTEN

---

### • INTERNE CONTACTEN

Uitwisselen van informatie : Product & Programma Management, Accountmanagement, Presales, Architect, project medewerkers, ...

Onderhandelen met : Product & Programma Management, Service Delivery Management vd door de VO aangestelde dienstverlener(s), Service Delivery management van de aangesloten applicaties, ...

### • 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, aangevuld met basis management opleiding en een opleiding in een projectmethodologie.
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
1j – 4j		X	
4j – 7j	X		
>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	Low

IT Strategy and Planning	low
Business Process Analysis	low
Business Process Improvement	low
Security and Risk Management	medium
Program and Project Management	medium
Architecture Management	medium
Business Relationship Management	medium
Service Delivery Management	High
Infrastructure and Operations	high
Customer Service (Help Desk)	High
Application Development and Management	medium
Sourcing management	medium
Vendor management	low
ICT Human Resources	low
ICT Finance	medium

#### 4. Gedragscompetenties

##### **Verantwoordelijkheid nemen**

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

##### **Niveau 2 – 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

##### **Inleving**

Alert zijn op gevoelens en behoeften van anderen en daar adequaat op reageren

##### **Niveau 3 – Speelt in op complexe wensen en behoeften**

- Speelt gepast in op impliciete en onuitgesproken gevoelens van anderen
- Bemerkt (onderhuidse) spanningen, weerstanden of conflictsituaties in een groep en maakt deze bespreekbaar
- Schat in complexe situaties de verschillende belangen en gevoeligheden in
- Houdt rekening met de (politieke) invloeden binnen een organisatie
- Voelt aan wat belangrijk is voor de (politieke) opdrachtgever en speelt daar met respect voor het algemeen belang op in

##### **Oordeelsvorming**

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

##### **Niveau 3 – Vormt een geïntegreerd oordeel**

- Heeft een veelzijdige, genuanceerde kijk
- Neemt in zijn standpunt verschillende belangen in overweging
- Benoemt zowel de positieve als negatieve kanten van zijn standpunt of voorstel
- Heeft oog voor kritieke factoren en activiteiten en benut de mogelijkheden hiervan voor de organisatie
- Vertaalt een synthese naar een vraagstelling of advies en geeft zo een inhoudelijke meerwaarde aan de thema's die hij naar voren brengt

##### **Plannen en organiseren**

Op effectieve wijze doelen en prioriteiten bepalen en de nodige acties, tijd en middelen aangeven om deze op een efficiënte wijze te kunnen bereiken

### Niveau 3 – Plant en organiseert het werk dat zijn afdeling of entiteit overstijgt

- Vertaalt een langetermijnplanning in fasen en/of (deel)projecten en benoemt daarbij de subdoelen
- Coördineert en overziet het werk van diverse onderdelen en schat in wat dit voor het totaal betekent
- Ziet toe op een efficiënte en effectieve besteding van middelen
- Past plannen aan wijzigende omstandigheden aan en houdt daarbij de oorspronkelijke doelen voor ogen
- Anticipeert op ontwikkelingen die van invloed zijn op de doelen van de organisatie en houdt daar in de planning rekening mee

### Voortgangscntrole

Bewaken van de voortgang in tijd en van de kwaliteit van eigen processen of die van collega's of medewerkers

### Niveau 3 – Ontwikkelt systemen om de voortgang te bewaken

- Stelt procedures op om de voortgang van zijn taken en verantwoordelijkheden te bewaken
- Stelt procedures op om de voortgang van gedelegeerde taken te bewaken
- Definieert processen om anderen te checken op hun voortgang ten aanzien van langetermijnresultaten
- Definieert duidelijke criteria op basis waarvan de voortgang en de kwaliteit van het proces beoordeeld zullen worden
- Is proactief in het benoemen van factoren die mogelijk tot risico's of vertragingen kunnen leiden en zet systemen op om dit te vermijden

### Delegeren

Taken en verantwoordelijkheden doorgeven, rekening houdend met de competenties, interesses, ambitie en ontwikkeling van medewerkers. De gedelegeerde taken opvolgen

### Niveau 3 – Delegeert ruime verantwoordelijkheidsgebieden

- Creëert betrokkenheid en verhoogt de eigenwaarde van medewerkers door hen de volle verantwoordelijkheid te geven over bepaalde dossiers, processen, structuren ... en over de middelen om de vastgestelde output te bereiken
- Geeft medewerkers bevoegdheid om in complexe en onvoorspelbare situaties autonoom te handelen
- Geeft medewerkers het vertrouwen en het mandaat om zaken op hun manier te realiseren
- Weet waar de sterke kanten van medewerkers liggen en vertrouwt erop
- Zorgt voor autonomie zodat medewerkers hun capaciteiten en ambities kunnen ontplooiën

### Richting geven

Aansturen en motiveren van medewerkers zodat ze hun doelstellingen en die van de entiteit kunnen realiseren, zowel individueel als in teamverband

### Niveau 3 – Geeft richting, zowel via processen en structuren als via het bepalen en uitdragen van een visie

- Communiceert op regelmatige momenten over de opdracht van de entiteit of de organisatie en over het belang daarvan (de missie van de entiteit of organisatie)
- Geeft richting of sturing aan een team of entiteit door een duidelijk en inspirerend beleid uit te dragen (geeft aan waar de organisatie naartoe wil)
- Bepaalt haalbare en uitdagende doelstellingen en doet beroep op het talent van de medewerkers om ze te realiseren
- Introduceert nieuwe structuren, processen en procedures om het beleid te realiseren
- Inspireert als leider vanuit de waarden en doelstellingen van de Vlaamse overheid

### Klantgerichtheid

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

**Niveau 3 – Optimaliseert de dienstverlening van de organisatie aan belanghebbenden via structurele acties**

- Legt voor zijn entiteit meetbare doelstellingen vast op het vlak van klantgerichtheid en klanttevredenheid
- Zet systemen op om een kwaliteitsvolle aanpak te garanderen
- Past diensten, procedures en structuren aan om beter aan toekomstige behoeften en verwachtingen van belanghebbenden te beantwoorden
- Onderneemt extra acties om de relatie met belanghebbenden op te bouwen en/of te bestendigen
- Stimuleert en faciliteert anderen om de klantgerichtheid van hun aanpak voortdurend in vraag te stellen en te verbeteren