

FUNCTIEBESCHRIJVING

ICT Product- en portfolio manager

1. CONTEXT VAN DE FUNCTIE BINNEN DE ORGANISATIE

De Vlaamse ICT-vereniging is een kosten- en kennis-delende organisatie, die strategische ICTbrugfuncties 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.

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

Een 'product' is een verzameling van technologie(ën) die een bepaalde (gepercipieerde) meerwaarde voor de klant oplevert. Het gaat hierbij niet alleen over de technologie zelf, maar ook de flankerende diensten.

De productmanager is verantwoordelijk voor de volledige levenscyclus van een product(groep), van het ontwerp tot de praktische uitvoering van het product en bijhorende diensten. Je werkt hiervoor samen binnen een multidisciplinair team met o.a. architecten, delivery managers, etc.

De productmanager bepaalt de productstrategie: het doelpubliek van het product, de meerwaarde die het product nastreeft en de vereiste dienstverleningsniveau's. In samenspraak met de klanten en het productteam bepaalt hij/zij de prioriteiten m.b.t. toekomstige ontwikkelingen aan het product, de zgn. roadmap.

De productmanager zorgt ervoor dat er voldoende communicatie, promotie en contact met de klanten/gebruikers van het product is. Dit omvat o.m. sessies rond klantentevredenheid, continue verbetering gebruikerservaring en het in kaart brengen van de behoeften i.f.v. het product. Hij doet daarvoor beroep op de dienst communicatie en de klantenbeheerders. Als het product op de markt wordt uitbesteed, zorg je voor het plannen, uittekenen en afsluiten van corresponderende ICT-(raam)overeenkomsten, in evt. samenwerking met de aankoopfunctie.

De functie is verantwoordelijk voor het succes van het product (bv. klantentevredenheid, aantal gebruikers, omzet).

De functie werkt m.a.w. complementair met de klantenbeheerders. Waar de focus van laatstgenoemde de behoeften van de klant is, is de focus van de productmanager het product en hoe dat tegemoetkomt aan de behoefte van de klant. Pre-sales activiteiten kunnen door de productmanager worden ondersteund, in samenwerking met een klantenbeheerder als verschillende producten betrokken zijn.

De functie draagt ertoe bij dat de organisatie en haar medewerkers zo optimaal en efficiënt mogelijk kunnen functioneren en de organisatiedoelstellingen kunnen worden bereikt.

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

3. AANSTURING

Rapporteert hiërarchisch aan	Teamhoofd	
Rapporteert functioneel aan	Teamhoofd	
Stuurt hiërarchisch aan		Niet van toepassing
Stuurt functioneel aan	Projectleiders Materie-experten Externe consultants	Niet van toepassing < 5 medewerkers 5-15 medewerkers +15 medewerkers

4. DIMENSIES VAN DE FUNCTIE

- Heeft expert kennis van het aanbod aan de ICT-diensten (intern en extern) van de betrokken organisatie
- Heeft expertise op het vlak van productmanagement, strategisch leveranciers -en contractbeheer en kwaliteitsbewaking
- Kennis van aankoopbeheer -en procedures (overheidsopdrachten) is een pluspunt
- Heeft goede communicatieve vaardigheden om de brug te kunnen maken tussen klanten enerzijds en de (externe) dienstverleners anderzijds
- Heterogene en zeer ruime groep van belanghebbenden met vaak tegengestelde belangen

5. RESULTAATGEBIEDEN

<p>Behoefteanalyse</p> <p>Analyseren en opvolgen van de evolutie van de markt en van de interne klantenbehoeften om zo het ICT-dienstenaanbod in functie van deze behoeften en noden bij te sturen</p>	<p>Binnen de context van de als productmanager beheerde diensten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Opvolgen van de technologische evoluties <ul style="list-style-type: none"> o Opvolgen van de technologische evoluties en van de ermee samenhangende projecten <ul style="list-style-type: none"> o Analyseren van de impact op de ICT-diensten met het oog op eventueel vereiste bijstellingen of aanvullingen - Opvolgen van de evolutie van de klantenbehoeften <ul style="list-style-type: none"> o Overleg en samenwerken met de klantenbeheerders voor het detecteren van evoluties in de klantenbehoeften; <ul style="list-style-type: none"> o Deelnemen en/of input leveren voor overlegfora met klanten o Analyseren van klachten over de ICT-dienstverlening met het oog op eventueel vereiste aanpassingen in het aanbod o Analyseren van de evoluerende klantenbehoeften en in functie hiervan verbetervoorstellen initiëren of ICT-contracten aanbesteden - Beheren en up-to-date houden van een roadmap voor het dienstenpakketten (korte en lange
---	---

	<p>termijn) met gewenste / geplande wijzigingen aan het dienstenpakket</p>
<p>Dienstverlening uitbouwen</p> <p>Op basis van de kwaliteitscontroles, kennisverwerving en de behoefteanalyse leiden van of meewerken aan verbeteringsinitiatieven en innovatieprojecten teneinde het dienstverleningsaanbod te optimaliseren.</p>	<p>Binnen de context van de als productmanager beheerde ICT-diensten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Samen met de belanghebbenden uittekenen van nieuwe of gewijzigde diensten (service design) in lijn met strategische doelstellingen en prioriteiten - Op basis van de kwaliteitscontroles, kennisverwerving en de behoefteanalyse initiëren van projecten (opstellen en ter goedkeuring voorleggen van projectfiches) om het dienstverleningsaanbod bij te sturen of aan te vullen. - Leiden van of meewerken aan projecten mb.t. wijzigingen aan de gemeenschappelijke ICT-dienstverlening en hiervoor draagvlak creëren - Leveren van specifieke vakinhoudelijke input voor (deel) projecten - Uitvoeren van gunningsprocedures m.b.t. nieuwe ICT-dienstverleningsovereenkomsten

<p>Adviesverlening</p> <p>Zowel op vraag als proactief interne klanten adviseren vanuit het functionele domein teneinde deskundige oplossingen aan te bieden voor vraagstukken of problemen.</p>	<p>Binnen de context van de als productmanager beheerde ICT-diensten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Zorgen voor antwoorden op vragen van klanten (al dan niet via klantenbeheerders) - Beheren en ontsluiten van kennis m.b.t. de beheerde dienstenpakketten - Fungeren als aanspreekpunt voor het eigen vakgebied - Adviseren over toepassing en gebruik van ICT-diensten, ICT-producten, ICT-systemen - Gebruikers adviseren over interpretatie van het contract met de ICT-dienstverlener - Actief deelnemen aan werkgroepen en vergaderingen
<p>Kwaliteitsborging</p> <p>Kwaliteitscontrole van de bestaande ICT-dienstverlening om zo de nodige bijstellingen te kunnen doen met betrekking tot het ICT-dienstenaanbod enerzijds, en van de processen met betrekking tot de werking anderzijds.</p>	<p>Binnen de context van de als productmanager beheerde ICT-diensten en in evt. samenwerking met een delivery manager:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Regelmatig peilen naar tevredenheid van klanten en gebruikers - Maandelijks terugkerende kwaliteitscontroles ICT-dienstverlener (bv. nazicht SLA-rapporteringen en procesmetrieken) - Nazicht correctheid rapportering (meetmethode en de verwerking van de metingen); - Specifieke thematische kwaliteitscontroles van de dienstverleningsprocessen (iedere maand worden controles uitgevoerd op een subset) Verbetervoorstellen initiëren - Overleg met de ICT-dienstverlener(s) m b t de kwaliteit van de geleverde diensten
	<ul style="list-style-type: none"> - Rapportering over de status van de ICT-dienstverlening
<p>Communicatie en samenwerken</p> <p>Samenwerken met de betrokken stakeholders en meewerken aan communicatie-initiatieven om de klanten beter te informeren over het ICTdienstenaanbod</p>	<ul style="list-style-type: none"> - De dienstverlening proactief kenbaar maken aan de klant; - De productvisie uitdragen en draagvlak creëren om mensen aan boord te krijgen - Communiceren van de roadmap van het product; - Ondersteunen van communicatie in het kader van (wijzigingen aan) het ICT-dienstenaanbod; - Deelnemen aan en organiseren van werkgroepen, vergaderingen, infosessies; - Fungeren als aanspreekpunt binnen de context van de als productmanager beheerde ICT-diensten - Opbouwen van een formeel en informeel professioneel netwerk bestaande uit interne en externe belanghebbenden met als doel het succes van het product te maximaliseren

	<ul style="list-style-type: none"> - Samenwerken binnen een multidisciplinair team met als doel de productstrategie uit te voeren
<p>Projectdeelname</p> <p>Leiden of deelnemen aan (deel)projecten teneinde bij te dragen aan de realisatie van de afgesproken projectdoelstellingen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Initiëren van projecten (opstellen en ter goedkeuring voorleggen van projectfiches) om het ICT-dienstverleningsaanbod bij te sturen of aan te vullen. - Als projectleider aansturen en controleren van de uitvoering van de projecten - Als projectmedewerker en vanuit de eigen expertise meewerken aan een project - Als (mede-)productmanager opvolgen van het tijdig en correct realiseren van de gewenste bijstellingen of aanvullingen van het dienstenaanbod - Periodiek rapporteren over de voortgang van het project - ...
<p>Kennis m.b.t. het vakgebied</p> <p>Actief bijhouden en uitwisselen van kennis en ervaring m.b.t. het vakgebied teneinde de kwaliteit van de dienstverlening te optimaliseren.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Volgen van de evoluties via onafhankelijke bronnen (o.a. Gartner Research) - Volgen van het dienstverleningsaanbod in de markt - Volgen van opleidingen of zelfstudie - Kennisopbouw in het kader van de deelname aan projecten of het onderzoek in het kader van adviesvragen
<p>Beleidsvoorbereiding</p> <p>Vanuit het vakgebied meewerken aan het (deel)beleid voor het eigen functioneel domein teneinde er voor te zorgen dat het beleid aansluit op de noden van de organisatie.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Opstellen van voorstellen tot bijsturing of aanvulling van het ICT-dienstverleningsaanbod - Aanbrengen van voorstellen voor opname in beleidsnota's, beleidsbrieven en ondernemingsplannen - Verzorgen van beleidsrapportering - ...
<p>Optimalisatie van de dienstverlening</p> <p>Organiseert overleg over de dienstverlening / werkprocessen teneinde ervoor te zorgen dat de dienstverlening zo optimaal mogelijk is.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Op basis van de uitgevoerde kwaliteitscontroles initiëren van bijstellingen in de ICT-dienstverleningsprocessen - Opvolgen van de bijstellingen in de ICT-dienstverleningsprocessen - ...

6. CONTACTEN

• INTERNE CONTACTEN

Uitwisselen van informatie : Leidend ambtenaar, afdelingshoofd, staf ICT, programma- en projectleiders, projectmedewerkers, klanten, andere ICT-(mede)productmanagers, etc.

Onderhandelen met : Business verantwoordelijken en managementleden ikv scope, doelstelling en inplannen van “roadmap” voor de dienstenpakketten

• **EXTERNE CONTACTEN**

Uitwisselen van informatie : Externe dienstverleners

Onderhandelen met : Externe dienstverleners

7. FUNCTIONERINGSCRITERIA

1. Gewenst minimaal opleidingsniveau: Hoger onderwijs van het lange type (master), bij voorkeur in een ICT-gerelateerde richting.
2. Zeer goede kennis van het Nederlands is noodzakelijk, alsook een goede kennis van het Engels.
3. 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 – 1 j			x
1 j – 4 j		x	
4 j – 7 j	x		
>7 jaar			

4. Vaktechnische competenties :

- Goede kennis van technieken m.b.t. service design, behoeftenanalyse en product management
- Goede kennis van de raamwerken en evoluties in het domein van de ICT-dienstverlening waarvoor de functie opgenomen wordt
- Goede kennis van en ervaring met ICT outsourcing
- Goede kennis van de door de ICT-dienstverleners gebruikte processen en ondersteunende tools
- Goede kennis van de processen op het vlak van Service Portfolio Management
- Goede kennis van relevante methodologieën (ITIL, IT4IT, SIAM)
- Basiskennis projectmanagement
- Goede communicatievaardigheden (mondeling en schriftelijk)
- Kennis van de wetgeving overheidsopdrachten is een pluspunt

5. Gedragscompetenties

Verantwoordelijkheid nemen – niveau 3	Voortgangscontrole – niveau 2
Samenwerken – niveau 3	Klantgerichtheid – niveau 3
Analyseren – niveau 3	Oordeelvorming – niveau 3
Initiatief – niveau 3	