

## FUNCTIEBESCHRIJVING

### ICT Relatiebeheerder

#### 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

---

ICT Relatiebeheerders staan met behulp van hun ICT product- en dienstenexpertise in voor de ontwikkeling en beheer van goede relaties met bestaande en potentiële klanten en afnemers van ICT producten en diensten.

Als ICT relatiebeheerder maak je het aanbod bekend in de markt, zet je hiervoor een commerciële organisatie op en ga je op zoek naar intenties en samenwerkingsmogelijkheden bij bestaande en potentiële afnemers van ICT producten. Je begrijpt de noden en behoeften van de klant en gaat mee op zoek hoe het ICT producten- en dienstenaanbod een oplossing kan bieden voor de klant. Hierbij werk je nauw samen met de programmamanagers, de product owners en de key account managers. Je zorgt voor technische ondersteuning zodra de klant het product of de dienst in gebruik neemt. Je koppelt bijkomende noden en verwachtingen van de klant terug naar de business zodat het aanbod verder kan evolueren in functie van een hoge tevredenheidsgraad.

#### 3. AANSTURING

---

Rapporteert hiërarchisch aan	Leidend ambtenaar Afdelingshoofd Teamcoach	
Rapporteert functioneel aan	Strategische ICT Relatiebeheerder ICT Relatiebeheerder ICT Programmamanager ICT Programmacoördinator ICT Projectmanager ICT Projectowner	

Stuurt hiërarchisch aan		<b>Niet van toepassing</b> < 5 medewerkers 5-15 medewerkers +15 medewerkers
Stuurt functioneel aan		<b>Niet van toepassing</b> < 5 medewerkers 5-15 medewerkers +15 medewerkers

#### 4. DIMENSIES VAN DE FUNCTIE

---

- Begrijpt en analyseert de behoeften van de klant en zoekt naar een oplossing in het producten- en dienstenaanbod.
- Informeert, adviseert en begeleidt bestaande en nieuwe gebruikers en klanten op technisch niveau en waakt dat de klantenbehoeften worden ingevuld.

#### 5. AUTONOME BESLISSINGSBEVOEGDHEID

---

- Beheert klanten en gebruikersrelaties op autonome basis en helpt het in de markt zetten van de producten bij bestaande en potentiële gebruikers en klanten.
- Zorgt dat informatie over het aanbod actueel en beschikbaar is en de doelgroep effectief bereikt.

#### 6. RESULTAATGEBIEDEN

---

##### RESULTAATGEBIED 1 : Probleemanalyse

Doel : Begrijpt en analyseert de behoeften van de klant en zoekt een oplossing voor de klant in het producten- en dienstenaanbod.

Deelactiviteiten :

- ✓ Stelt een ontwerp voor dat invulling geeft aan de klantenwens
- ✓ Spoort (pro)actief problemen, knelpunten, nieuwe behoeften en opportuniteiten op waarna deze dit vertaalt naar verbeterpotentieel voor het producten- en dienstenaanbod alsook doorgeeft aan de business.
- ✓ Is verantwoordelijk om de impact van de initiatieven op het producten- en dienstenaanbod in te schatten op de klant en ondersteunt de productowner bij de evaluatie in welke make nieuwe services aansluiten bij de verwachtingen van de klanten.
- ✓ Detecteert synergiën en interafhankelijkheden (op vlak van behoeften, knelpunten, opportuniteiten, ...) en geeft dit door aan de productowners, programmamanagers of andere relatiebeheerders.

##### RESULTAATGEBIED 2 : Informatie en advies

Doel : Het betreft een of meerdere klantensegmenten/ producten met beperktere complexiteit, beperktere afhankelijkheden en interacties, beperktere zichtbaarheid, beperktere risico's, potentiële gevolgschade en impact.

Deelactiviteiten :

- ✓ Informeert en adviseert bestaande alsook nieuwe gebruikers en klanten op technisch niveau. Dit gaat zowel over de aansluiting, toepassing, gebruik en regelgeving van het product en de functionaliteiten ervan.
- ✓ Identificeert en analyseert de technische noden van de klanten en gebruikers en stelt geschikte ontwerpen en adviezen voor die aansluiten bij de noden van de klant.
- ✓ Ondersteunt de aanvraag van (nieuwe) diensten
- ✓ Koppelt klanteninformatie terug naar de programmamanagers en productowners als input voor verdere ontwikkeling en optimalisatie van het producten- en dienstenaanbod.
- ✓ Denkt mee over oplossingen voor technische problemen en biedt 'hands on' ondersteuning. Hierbij wordt tevens bewaakt dat de klantenbehoeften ingevuld worden.
- ✓ ...

### **RESULTAATGEBIED 3 : Begeleiding en opvolging**

Doel : Is verantwoordelijk voor het beheer van klanten- en gebruikersrelaties voor alle producten- en diensten van een specifiek ICT programma.

Deelactiviteiten :

- ✓ Begeleidt klanten en gebruikers bij de implementatie en het gebruik van het ICT programma.
- ✓ Voorziet in (technische) ondersteuning naar klanten voor het ICT product door middel van handboeken, opleidingen, infoches, documentatie, etc. en specifieke opleidingen.
- ✓ Kent het niveau van de behaalde klantentevredenheid en zet kwaliteitsnormen op die ook gemonitord worden door het profiel.
- ✓ Vanuit de kwaliteitsnormen stelt het profiel verdere optimalisaties en ontwikkelingen voor aan de programmamanagers en productowners.
- ✓ Ondersteunt en helpt bij escalaties wanneer nodig.
- ✓ Verzorgt tevens de derdelijns ondersteuning.

### **RESULTAATGEBIED 4 : Rapportering**

Doel : Verzamelt, registreert en verwerkt informatie van de gebruikers/ klanten in een databasesysteem zodoende dat deze informatie gewaarborgd is en transparant is voor programmamanagers, productowners en key-accountmanagers.

Deelactiviteiten :

- ✓ Volgt de klantentevredenheid op
- ✓ Analyseert de rapportering en komt tot gegronde conclusies
- ✓ Stelt een pre-sales target op en volgt deze op.

### **RESULTAATGEBIED 5 : Bekendmaking van de dienstverlening en prospectie**

Doel : Is verantwoordelijk voor het in de markt zetten van het product of meerdere producten binnen bestaande en potentiële gebruikers- en klanten.

Deelactiviteiten :

- ✓ Zorgt ervoor dat de meerwaarde van het product gekend is bij de (potentiële) afnemers.
- ✓ Zorgt dat informatie over het aanbod actueel, beschikbaar en de doelgroep effectief bereikt.
- ✓ Bedenkt, ontwikkelt en realiseert nieuwe (verkoop)activiteiten met het oog op een stijgende afname voor het gebruik van de producten en diensten.

- ✓ Zorgt voor prospecten en coördineert offertetrajecten voor klanten en eindgebruikers.
- ✓ Overtuigt klanten van de toegevoegde waarde van de aangereikte oplossingen.
- ✓ Presenteert en demonstreert de ICT producten en diensten aan (potentiële) klanten.

**RESULTAATGEBIED 6 : Kennis m.b.t. het vakgebied**

Doel : Heeft technische en operationele dieptekennis over alle ICT producten binnen haar/zijn programma en waarborgt dat de kennis steeds up-t-date is om gebruikers en klanten te ondersteunen en de juiste informatie te verstrekken.

Deelactiviteiten :

- ✓ Heeft een grondige kennis over alle producten, programma's en de interacties buiten het eigen programma en afhankelijkheden met het aanbod uit het eigen programma.
- ✓ ...

**RESULTAATGEBIED 6 : Organisatie- en samenwerkingsvorm**

Doel : Verantwoordelijk voor het onderhouden en uitbouwen van (nieuwe) contacten op tactisch niveau met als doel de middellange termijn relatie te bestendigen.

Deelactiviteiten :

- ✓ Stemt intern hoofdzakelijk af met de service delivery manager, programmamanager, de product owner en de key accountmanager.
- ✓ Onderhoudt periodiek contact met bestaande klanten over de dienstverlening, de producten en diensten en de tevredenheid.
- ✓ Deelt kennis en best practices met de andere relatiebeheerders met als doel het kennisniveau van het team op peil te houden.
- ✓ ...

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 : Programmamanagers, Product Owner, Key Accountmanager

Onderhandelen met : /

• **EXTERNE CONTACTEN**

Uitwisselen van informatie : Breed professioneel netwerk

Onderhandelen met : /

## 8. FUNCTIONERINGSKRITERIA

---

1. Gewenst minimaal opleidingsniveau (niet vereist) : Hoger onderwijs van het korte type - bij voorkeur in een ICT-gerelateerde richting.
2. Zeer goede kennis van het Nederlands is noodzakelijk.

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 – 1j			x
1j – 4j	x	x	
4j – 7j			
>7 jaar			

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

5. 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
- Overweeg 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 job

**Communiceren**

Informatie en ideeën schriftelijk en/of mondeling begrijpelijk overbrengen

**Niveau 3 – Communiceert vlot met verschillende doelgroepen ook over complexe onderwerpen**

- Geeft abstracte of complexe materie op een inzichtelijke wijze weer
- Bouwt zijn betoog op een gericht gestructureerde wijze op
- Communiceert selectief vanuit zijn inzicht in de situatie, om zo sneller zijn doel te bereiken

- Zoekt aansluiting bij het publiek en gebruikt voor hen relevante en overtuigende redeneringen, argumenten, voorbeelden en vergelijkingen
- Hanteert een rijk en gevarieerd taalgebruik

### **Inleving**

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

#### **Niveau 2 – speelt in op behoeften en gevoelens van anderen**

- Toont zowel verbaal als non-verbaal begrip voor de behoeften en gevoelens van anderen
- Gaat actief op zoek naar de achterliggende problemen, redeneren en oorzaken voor behoeften, gedragingen en gevoelens van anderen (vraagt door)
- Denkt mee vanuit het gezichtspunt van anderen, houdt rekening met hun belangen
- Toont zich bewust van de invloed van zijn handelen op anderen
- Gaat adequaat in op persoonlijke of emotionele boodschappen

### **Netwerken**

Ontwikkelen en bestendigen van professionele relaties, allianties en coalities en die aanwenden om informatie, steun en medewerking te verkrijgen

#### **Niveau 2 – Legt nieuwe contacten die voor zijn taak en opdracht nuttig kunnen zijn**

- Legt contacten en onderhoudt ze
- Kent de juiste personen om doelen te realiseren en wordt door hen gekend
- Zoekt samenwerking met interne en externe partners uit wederzijds organisatiebelang
- Legt contacten met andere afdelingen als zijn opdracht hen aanbelangt (bv. voor- of natraject, impact,...)
- Legt contacten (met andere entiteiten) om de slaagkansen van zijn project te vergroten (informatie, expertise, cocreatie, steun)

### **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

### **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,...)

### **Overtuigen**

Instemming verkrijgen voor een mening, visie of aanpak

**Niveau 2 – overtuigt door inhoud én aanpak**

- Argumenteert authentiek en genuanceerd
- Brengt zijn argumenten scherp onder woorden
- Begrijpt welke argumenten en redeneringen anderen aanspreken en gebruikt deze
- Brengt met zijn ideeën en voorstellen enthousiasme teweeg
- Toont begrip voor meningen en standpunten van anderen en reageert constructief op negatieve reacties of weerstand.

Gelezen en goedgekeurd,  
Naam + handtekening  
Functiehouder

Gelezen en goedgekeurd,  
Naam + handtekening  
Verantwoordelijke

Gelezen en goedgekeurd,  
Naam + handtekening  
Directie