

## FUNCTIEBESCHRIJVING Product owner expert

### 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. 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 focus van de productmanager is het product en hoe dat tegemoetkomt aan de behoefte van de klant. Pre-sales activiteiten kunnen door de productmanager worden ondersteund 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.

Voor deze functie 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 <b>5-15 medewerkers</b> +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 en kwaliteitsbewaking
- Heeft goede communicatieve vaardigheden om de brug te kunnen maken tussen klanten enerzijds en de (externe) dienstverleners anderzijds

### 5. RESULTAATGEBIEDEN

<p><b>Behoefteanalyse</b></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>Is verantwoordelijk voor het in lijn brengen van de diverse behoeften vanuit de verschillende producten binnen de productfamilie en stemt deze af op de gemaakte keuzes binnen de organisatie (strategie, architectuur, ...).</p> <p>Is verantwoordelijk om zicht te houden op de waarde van de volledige productfamilie (inhoudelijk, technisch en functioneel) en detecteert nieuwe productfamiliekansen voor de organisatie en haar partners.</p> <p>Anticipeert -binnen de productfamilie- op potentiële spanningsvelden die voortvloeien uit de gewenste functionaliteiten vanuit verschillende gebruikersgroepen en de evoluerende systeemarchitectuur.</p>
---	--

<p><b>Dienstverlening uitbouwen</b></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>Het betreft hier een cluster van (complexere) producten die afhankelijkheden en interacties hebben met elkaar.</p>
<p><b>Adviesverlening</b></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>Levert input vanuit eigen productexpertise. Speelt in op specifieke vragen van collega's. Geeft advies naar gebruikers bij gebruik van producten en diensten.</p>
<p><b>Kwaliteitsborging</b></p> <p>Kwaliteitscontrole van de bestaande ICTdienstverlening om zo de nodige bijstellingen te kunnen doen met betrekking tot het ICTdienstenaanbod enerzijds, en van de processen met betrekking tot de werking anderzijds.</p>	<p>Is verantwoordelijk voor de kwaliteit van het geheel van de producten binnen de productfamilie, de samenhang en coherentie in de productfamilie.</p> <p>Volgt kwaliteits- en performantieindicators van de productfamilie en stuurt bij in functie van het programmadoelstellingen.</p> <p>Neemt initiatief om optimalisaties in de productfamilie door te voeren.</p>
<p><b>Communicatie en samenwerken</b></p> <p>Samenwerken met de betrokken stakeholders en meewerken aan communicatie-initiatieven om de klanten beter te informeren over het ICTdienstenaanbod</p>	<p>Bouwt actief een netwerk uit ten dienste van de volledige productfamilie.</p>
<p><b>Projectdeelname</b></p> <p>Leiden of deelnemen aan (deel)projecten teneinde bij te dragen aan de realisatie van de afgesproken projectdoelstellingen.</p>	<p>Leidt een productfamilie waarbij de coördinatie en integratie van verschillende producten moet gebeuren.</p>
<p><b>Kennis m.b.t. het vakgebied</b></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"> <li>- Is verantwoordelijk voor het kennisbeheer binnen de volledige productfamilie.</li> <li>- Zorgt dat de juiste medewerkers de juiste kennis opbouwen die ze nodig hebben voor de uitvoering van hun taken en zorgt ervoor dat de kennis verankert wordt in de organisatie.</li> </ul>
<p><b>Beleidsvoorbereiding</b></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"> <li>- Opstellen van voorstellen tot bijsturing of aanvulling van het productenaanbod</li> <li>- Aanbrengen van voorstellen voor opname in beleidsnota's, beleidsbrieven en ondernemingsplannen</li> <li>- Verzorgen van beleidsrapportering</li> <li>- ...</li> </ul>

<p><b>Optimalisatie van de dienstverlening</b></p> <p>Organiseert overleg over de dienstverlening / werkprocessen teneinde ervoor te zorgen dat de dienstverlening zo optimaal mogelijk is.</p>	<p>- Neemt initiatief om de werking binnen de eigen productfamilie te optimaliseren, een trekkende rol hierbij nemen</p>
---	--

## 6. CONTACTEN

---

- INTERNE CONTACTEN**

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

Onderhandelen met : Business verantwoordelijken, productmanagers en projectmedewerkers ikv scope, doelstelling en inplannen van "roadmap" voor de dienstenpakketten

- EXTERNE CONTACTEN**

Uitwisselen van informatie : Externe dienstverleners

Onderhandelen met : Externe dienstverleners

## 7. FUNCTIONERINGSCRITERIA

---

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

- 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	Voortgangscntrole – niveau 2
Samenwerken – niveau 3	Klantgerichtheid – niveau 3
Analyseren – niveau 3	Oordeelvorming – niveau 3
Initiatief – niveau 3	