|  |
| --- |
| **FUNCTIEBESCHRIJVING**  **Strategische 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.

1. **DOEL VAN DE FUNCTIE**

In een klantgerichte organisatie speelt de Strategische ICT Relatiebeheerder een belangrijke externe en interne rol.

Als Strategische ICT Relatiebeheerder vorm je een centraal en betrouwbaar aanspreekpunt voor klanten en sta je in voor de ontwikkeling en het beheer van goede relaties met deze klanten over de overkoepelende samenwerking met het oog op de uitbouw van een duurzame langetermijnrelatie.

Je zet maximaal in op het (proactief) capteren van hun noden en behoeften en leidt hen naar diensten en producten die hieraan beantwoorden. Je bent als het ware een adviseur voor de klant en in het bijzonder voor overheden bij hun digitale transformatie. Je ontzorgt door de complexiteit weg te nemen.

Je begrijpt de klant. Je hebt kennis van het domein van de klant én je bent voldoende beslagen op vlak van ICT & digitalisering om de behoeften te capteren en te vertalen naar het product- en dienstenaanbod van je eigen organisatie.

Je werkt organisatiebreed, op overkoepelend niveau. De programmamanagers zijn hierbij van bij de beginfase de eerste partner van de Keyaccountmanagers gelet op hun strategische rol binnen en buiten het agentschap.

Meer diepgaande en strategische expert gesprekken op diensten- en productniveau, operationele contacten, concrete uitwerking van samenwerkingsvoorstellen en de realisatie hiervan gebeurt door de specifiek betrokken programma’s.

Je staat middenin je eigen organisatie, laat de stem van de klant horen en neemt een verbindende rol op over de programma’s heen. Een goede interne informatiedoorstroming tussen jou en de programma’s en horizontale diensten is uitermate belangrijk.

Je bent permanent op de hoogte van trends in de markt die verband houden met je klantenportefeuille en zet sterk in op netwerking.

1. **AANSTURING**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Rapporteert hiërarchisch aan | Leidend ambtenaar  Afdelingshoofd  Teamcoach |  |
| Rapporteert functioneel aan | Strategische ICT Relatiebeheerder  ICT Relatiebeheerder  Programmamanager  Programmacoördinator  Projectmanager  Projectowner |  |
| Stuurt hiërarchisch aan |  | **Niet van toepassing**  < 5 medewerkers  5-15 medewerkers  +15 medewerkers |
| Stuurt functioneel aan |  | **Niet van toepassing**  < 5 medewerkers  5-15 medewerkers  +15 medewerkers |

1. **DIMENSIES VAN DE FUNCTIE**

* Heeft kennis van de werking van de Vlaamse overheid, lokale besturen of de dienstenleveranciers van de lokale besturen en bij voorkeur expert-kennis m.b.t. één van deze doelgroepen
* Kan van bij de start terugvallen op zijn bestaand netwerk binnen deze doelgroepen
* Heeft kennis van het aanbod van ICT-producten en diensten van de eigen organisatie
* Heeft ervaring in ICT en digitalisering al dan niet in een overheidscontext
* Heeft expert-kennis over accountmanagement
* Heeft goede communicatieve vaardigheden om de brug te kunnen maken tussen klant en eigen organisatie en kan daarbij op management niveau overleggen en contacten onderhouden (C-level).

1. **AUTONOME BESLISSINGSBEVOEGDHEID**

* Moet zeer proactief te werk gaan in de uitbouw en het beheer van zijn relatie met de klant, zet hierin zelf de nodige stappen en neemt de nodige initiatieven
* Beheert autonoom een budget voor netwerking met de klant en het samenbrengen van gelijkaardige profielen in zijn portefeuille

1. **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 :

* Vertaalt, in overleg met interne stakeholders, de financiële en marketingstrategie van Informatie Vlaanderen en het globaal plan van aanpak naar het eigen klantensegment in de vorm van accountplannen. Deze accountplannen omvatten een plan van aanpak met duidelijke doelstellingen rond omzet, afname, klantenvertrouwen, klantenbinding,…
* Detecteert synergiën en interafhankelijkheden binnen het klantensegment (op vlak van behoeften, knelpunten, opportuniteiten,… ) en geeft dit door aan de productowners, programmamanagers en relatiebeheerders

**RESULTAATGEBIED 2 : Informatie en advies**

Doel : Het betreft een of meerdere klantensegmenten met grotere complexiteit, grotere afhankelijkheden en interacties, grotere zichtbaarheid, grotere risico’s, potentiële gevolgschade en impact.

Deelactiviteiten :

* Zoekt vanuit de noden van de klant naar een geschikte oplossing binnen het product- en dienstenaanbod van Informatie Vlaanderen.
* Informeert en adviseert klanten over hoe de producten en diensten van Informatie Vlaanderen een meerwaarde kunnen vormen.
* Masseert en onderhandelt in functie van (uitbreiding van) afname van producten van informatie Vlaanderen.
* Verrechtvaardigt en verdedigt de meerwaarde van producten en diensten ten aanzien van de gevraagde prijs of cofinanciering.

**RESULTAATGEBIED 3 : Begeleiding en opvolging**

Doel : Is verantwoordelijk voor de globale aanpak van het toegewezen klantensegment

Deelactiviteiten :

* Detecteert en aligneert diverse initiatieven bij de klant en zorgt voor alignering met de verschillende betrokkenen uit de business.
* Vangt bezorgdheden, klachten en vragen op en geeft die mee aan de business.
* Is verantwoordelijk voor de uitvoering van de accountplannen voor het toegewezen klantensegment, volgt op en stuurt bij zodat de doelstellingen kunnen behaald worden.

**RESULTAATGEBIED 4 : Rapportering**

Doel : Monitort de doelstellingen voor het toegewezen klantensegment en rapporteert dit aan het directiecomité.

Deelactiviteiten :

* Monitort de voortgang van de doelstellingen uit de accountplannen voor het klantensegment en rapporteert dit aan het directiecomité.
* Verantwoordt de omzet binnen het eigen klantensegment .
* Geeft proactief input en advies aan het directiecomité en programmamanagers over (nieuwe) strategische opportuniteiten en groei voor het klantensegment.

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

Doel : Is verantwoordelijk om bij het toegewezen klantensegment, de product- en diensten van Informatie Vlaanderen bekend te maken en de meerwaarde hiervan voor de klant te duiden.

Deelactiviteiten :

* Bedenkt, ontwikkelt en realiseert nieuwe verkoopactiviteiten met het oog op een stijgende afname binnen het eigen klantensegment.

**RESULTAATGEBIED 6 : Kennis mbt het vakgebied**

Doel : Verder ontwikkelen van kennis mbt het klantensegment, producen en diensten van de eigen organisatie, accountmanagement en ICT en digitalisering in het algemeen.

Deelactiviteiten :

* Heeft grondige kennis van het klantensegment en de organisatiedoelstellingen van de klanten.
* Bouwt kennis op over de producten en diensten van Informatie Vlaanderen en hun meerwaarde voor het klantensegment.
* Heeft grondige kennis over accountmanagement, (co)financieringsmechanismen en de financiële en marketingstrategie van Informatie Vlaanderen.
* Is vertrouwd met ICT en digitalisering

**RESULTAATGEBIED 7 : Organisatie- en samenwerkingsvorm**

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

Deelactiviteiten :

* Onderhoudt structureel contact met klanten om nieuwe opportuniteiten te ontdekken en om de klantbinding af te toetsen, met focus op het eigen klantensegment.
* Onderhoudt en bouwt een netwerk binnen het klantensegment verder uit met het oog op een langetermijnrelatie.
* Stemt intern hoofdzakelijk af met de programmamanagers, product owners en relatiebeheerders, marketing- en communicatiemanager en service delivery managers.
* Deelt kennis en best practices met de andere keyaccountmanagers met als doel het kennisniveau van het team op peil te houden.
* Complexe onderhandelingen voeren met meerdere partijen (met soms tegengestelde belangen).

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

1. **CONTACTEN**

* **INTERNE CONTACTEN**

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

Onderhandelen met : /

* **EXTERNE CONTACTEN**

Uitwisselen van informatie : Breed professioneel netwerk

Onderhandelen met : /

1. **FUNCTIONERINGSCRITERIA**
2. Gewenst minimaal opleidingsniveau: minimum bachelordiploma
3. Zeer goede kennis van het Nederlands is noodzakelijk.
4. 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 |  |  |  |
| 1j – 4j | x | x |  |
| 4j – 7j |  |  |  |
| >7 jaar |  |  |  |

1. Vaktechnische competenties :

|  |  |
| --- | --- |
| **Vaktechnisch ICT competentiedomein**  *(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.)* | |
| 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) | x |
| Application Development and Management |  |
| Sourcing management |  |
| Vendor management |  |
| ICT Human Resources |  |
| ICT Finance |  |

1. 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 3 – Bouwt doelgericht een professioneel en invloedrijk netwerk uit over de grenzen van zijn entiteit (allianties, coalities,…)**

* Brengt mensen uit verschillende netwerken met elkaar in contact
* Gebruikt zijn netwerk om het draagvlak te verbreden waardoor de organisatie haar doelstellingen beter kan waarmaken
* Zoekt gericht contact met anderen die een rol kunnen spelen in de uitbouw van een invloedrijk netwerk
* Betrekt anderen bij zijn professionele netwerken en stimuleert hen die uit te bouwen
* Is integer, samenwerkend en open bij het inschakelen van zijn netwerk

**Analyseren**

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

**Niveau 3 – Maakt verhelderende analyses van complexe vraagstukken**

* Herformuleert complexe vraagstukken naar hanteerbare vragen
* Plaatst het vraagstuk of probleem in een breder kader
* Houdt bij de analyse rekening met verschillende aanknopingspunten
* Ziet trends en patronen in ogenschijnlijk niet-gerelateerde feiten
* Betrekt en integreert tegengestelde oordelen in zijn analyse

**Klantgerichtheid**

Wensen en behoeften van de verschillende belanghebbenden binnen en buiden 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 nazor 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, Gelezen en goedgekeurd,

Naam + handtekening Naam + handtekening

Functiehouder Verantwoordelijke

Gelezen en goedgekeurd,

Naam + handtekening

Directie