

Medewerker informatiebeheer A

Schaal 7

DOEL VAN DE FUNCTIE

De medewerker informatiebeheer A is verantwoordelijk het beheer en onderhoud van (componenten van) ICT-systemen (applicaties) en de 2^e of 3^e lijns ICT gebruikersondersteuning.

RESULTATEN

Gebruikersondersteuning

- behandelt diverse 2e of 3e lijns meldingen
- registreert en classificeert meldingen, bewaakt de voortgang en afhandeling
- begeleidt collega's bij het oplossen van complexe storingen en problemen, schakelt zonodig externe deskundigheid in
- coördineert de samenstelling van managementinformatie
- signaleert structurele knelpunten en storingen en doet aanbevelingen voor aanpassingen

Resultaat: complexe 2^e of 3^e lijns ondersteuning aan gebruikers is verleend, zodanig dat problemen verholpen zijn en gebruikers geïnformeerd zijn.

ICT beheer

- draagt zorg voor het ICT licentiebeheer en onderhoudt hierover contact met leveranciers
- adviseert over de aanschaf van ICT middelen en onderhoudt hierover contact met leveranciers

Resultaat: ICT licenties zijn beheerd en er is geadviseerd over de aanschaf van ICT middelen

Applicatiebeheer

- informeert en adviseert gebruikers over de toepassingsmogelijkheden van de applicaties in de managementinformatiesystemen en assisteert hen bij de uitvoering door
 - controleert of de applicaties functioneren conform de daaraan gestelde eisen
 - beheert en onderhoudt applicatiedocumentatie, ondersteunt gebruikers en verzorgt autorisaties
 - signaleert en beoordeelt storingen, lost deze op en schakelt waar nodig de softwareleverancier in
 - verzorgt periodieke herinrichting van bestaande applicaties
 - creëert de softwarematige randvoorwaarden voor processen
 - ziet toe op de naleving van voorschriften voor de beveiliging van gegevens
-

- draagt zorg voor de uitwisseling van gegevens uit de applicaties en koppelt relevante informatie terug

Resultaat: applicaties zijn beheerd en onderhouden, zodanig deze voldoen aan de gestelde eisen en optimaal functioneren.

Applicatieontwikkeling

- inventariseert en stemt de wensen van gebruikers af bij wijziging of uitbreiding van applicaties en toetst technische, financiële en organisatorische mogelijkheden conform de geldende automatiseringsstandaarden van de school
- draagt informatie aan voor het opstellen van functionele ontwerpen
- beheert en test applicaties en maakt ze toegankelijk voor gebruikers

Resultaat: tests zijn uitgevoerd en ontwikkelingen op het gebied van applicaties zijn gesignaleerd, zodanig dat er een bijdrage is geleverd aan het optimaal functioneren van de applicaties.

Van iedere medewerker binnen Gilde Opleidingen wordt verwacht:

- neemt kennis van, volgt op en leeft veiligheidsvoorschriften en overige regels en afspraken met betrekking tot veiligheid na
- signaleert en meldt ongewenste en/of gevaarlijke situaties of grensoverschrijdend gedrag
- spreekt collega's en studenten aan op het niet opvolgen en naleven van veiligheidsvoorschriften, regels en afspraken met betrekking tot veiligheid
- draagt zorg voor de eigen deskundigheidsbevordering en deelt kennis met collega's

KADER, BEVOEGDHEDEN & VERANTWOORDELIJKHEDEN

- legt verantwoording af aan de hiërarchisch leidinggevende over de kwaliteit van de gebruikersondersteuning, het ICT beheer, het applicatiebeheer en de applicatieontwikkeling.
- kaders: met elkaar samenhangende richtlijnen, procedures, specifiek geformuleerde beleidslijnen en systeemdokumentatie
- neemt beslissingen over/bij: het behandelen van diverse 2^e of 3^e lijns meldingen, het ICT licentiebeheer, het beheren van applicatiedokumentatie, het signaleren en oplossen van storingen en het inventariseren van wensen van gebruikers

KENNIS EN VAARDIGHEDEN

- algemeen vaktechnische kennis van applicaties
- inzicht in de organisatie en relevante bedrijfsprocessen
- vaardig in het signaleren, beoordelen en oplossen van knelpunten en storingen in (componenten van) ICT-systemen (applicaties)

CONTACTEN

- met medewerkers over het operationeel houden van ICT-systemen om afspraken te maken
 - met gebruikers over ICT ontwikkelingen en over de aanschaf dan wel aanpassing van (componenten van) ICT-systemen om afspraken te stemmen
 - met leveranciers over de vernieuwing van (componenten van) ICT-systemen om informatie uit te wisselen
-

COMPETENTIES

- oordeelsvorming (B)
- klantgerichtheid (B)
- kwaliteitsgerichtheid (A)
- resultaatgerichtheid (B)
- Analytisch vermogen (B)