**Functiebeschrijving ICT Procesmanager**

*Type functie: Referentiefunctie*

1) ALGEMENE KENMERKEN

De ICT Procesmanager richt zich op het coördineren en uitvoeren van ICT-processen, onder andere om de klanttevredenheid te optimaliseren. Hieronder valt ook het ontwikkelen en realiseren van ICT-projecten. Is er sprake van een organisatie met meerdere werkmaatschappijen/ onderdelen, dan wordt de betreffende functionaris ingezet in een onderdeel/ werkmaatschappij van de uitgeverij.

2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het coördineren, monitoren, toetsen, bewaken, optimaliseren en uitvoeren van beheer en processen rondom ICT.

3) ORGANISATORISCHE POSITIE

De ICT Procesmanager ressorteert hiërarchisch onder de leidinggevende van de afdeling waarbinnen de functie is gepositioneerd.

De ICT Procesmanager geeft functionele aanwijzingen aan de medewerkers van de afdeling en projectmedewerkers.

4) RESULTAATGEBIEDEN

1. Processen coördineren en uitvoeren
* Bewaakt de voortgang van incidenten en wijzigingen en stuurt tijdig de oplossing van incidenten bij.
* Signaleert vertragingen en afwijkingen en escaleert volgens de vastgestelde procedures.
* Coördineert de incidentafhandeling bij ernstige verstoringen.
* Draagt zorg voor het (laten) plannen van wijzigingen op basis van verzoeken van klanten en projecten.
* Draagt zorg voor een volledige en juiste configuratiedatabase.
* Voert periodieke controles uit op de juistheid van de configuratiedatabase.
* Voert diverse processen (incidenten, wijzigingen, probleembeheer, configuratiebeheer) volgens de vastgestelde procedures uit en/ of laat dit uitvoeren.
* Zorgt voor het (laten) opstellen van managementrapportages naar de betrokken afdelingen, leveranciers en klanten.
* Denkt proactief mee en doet voorstellen voor het verbeteren en optimaliseren van de werkwijze.

*Resultaat: Processen gecoördineerd en uitgevoerd, zodanig dat zorg is gedragen voor diverse geoptimaliseerde ICT-processen waarin incidenten tijdig en correct worden opgelost.*

1. Projectopdrachten ontwikkelen en uitwerken
* Analyseert, in de onderzoeksfase van projecten, problemen, wensen en behoeften en vertaalt deze naar een projectopzet waarbij scope en randvoorwaarden zijn aangegeven, inclusief een uitgewerkte business case. Stemt de projectopzet af met de opdrachtgever.
* Stelt een plan op conform de binnen de organisatie gehanteerde projectmanagementmethode met daarin de resultaten, de planning, het budget, de kwaliteitsnormen en acceptatiecriteria en legt deze ter goedkeuring voor aan de opdrachtgever.
* Bepaalt de samenstelling van de projectorganisatie en overlegt de beschikbaarheid van medewerkers met de opdrachtgever/ stakeholders.
* Selecteert de benodigde middelen en leveranciers en voert mede onderhandelingen.
* Onderhoudt contacten met belanghebbenden om wensen en verwachtingen te peilen en te bespreken.

*Resultaat: Projectopdrachten zijn ontwikkeld en uitgewerkt in een realistisch en gedetailleerd projectplan, waarvoor van betrokkenen goedkeuring is verkregen.*

1. Projectteam aansturen
* Draagt zorg voor een betrokken, goed functionerend en geïnformeerd projectteam en lost zo nodig conflicten op. Maakt individuele resultaatafspraken met projectdeelnemers.
* Controleert de voortgang van het project met betrekking tot tijd, budget, kwaliteit en de validiteit van de business case.
* Voegt persoonlijke deskundigheid toe aan door projectleden gedefinieerde oplossingen en/ of coacht projectleden ten aanzien van specifieke vakgebieden.
* Stuurt het project bij in geval van (dreigende) afwijkingen.
* Rapporteert en communiceert de projectstatus aan betrokkenen.
* Draagt zorg voor de oplevering van het projectresultaat conform afspraak.
* Vergelijkt de resultaten en het verloop van het project met het plan en evalueert en rapporteert hierover.

*Resultaat: Projectmedewerkers zijn aangestuurd en naar behoefte en noodzaak gecoacht en bijgestuurd. De status van projecten is tijdig en inzichtelijk gecommuniceerd. Projecten zijn gerealiseerd conform afspraak.*

1. Klanttevredenheid optimaliseren
* Draagt zorg voor een heldere communicatie met klanten.
* Informeert klanten tijdig over status, veranderingen, vertragingen et cetera.
* Houdt periodiek een klanttevredenheidsonderzoek en rapporteert over de uitkomsten van klanttevredenheidsonderzoeken.
* Vertaalt en doet suggesties om de uitkomsten van klanttevredenheidsonderzoeken om te zetten naar een verbetering van de dienstverlening.
* Voert alle mogelijke maatregelen uit om de klanttevredenheid op het gewenste niveau te krijgen.

*Resultaat: Klanttevredenheid geoptimaliseerd, zodanig dat klanten correct, tijdig en volledig zijn geïnformeerd, klanttevredenheidsonderzoeken zijn gehouden en de uitkomsten daarvan zijn vertaald naar verbetermogelijkheden en deze zijn gerealiseerd.*

5) PROFIEL VAN DE FUNCTIE

*Kennis*

* Hbo+ werk- en denkniveau.
* Kennis van ICT-infrastructuur (architecturen, configuraties).
* Kennis van de processen en producten van de organisatie.
* Kennis van projectmanagement.
* Kennis en ervaring in het managen van een ICT-omgeving.
* Affiniteit met ICT-technologie en de daarbij behorende dynamiek zowel in technische als in organisatorische zin.

*Vaardigheden*

* Leidinggevende en sociale vaardigheden om medewerkers te instrueren, coachen en motiveren.
* Plan- en organisatievermogen voor het coördineren en realiseren van werkzaamheden binnen de afdeling/ projecten.
* Mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid voor het onderhouden van contacten met in- en externe contactpersonen.