|  |  |
| --- | --- |
|  | |
| Naam Best Practice | Rolbeschrijving functioneel beheerder |
| Bestandsnaam | BiSL\_BP001 |
| Versie | 1.1 |
| Datum aangepast | 10-3-2014 |
| Omschrijving van de inhoud | Binnen het vakgebied business informatiemanagement wordt onderscheid gemaakt in verschillende taakgebieden, die verdeeld kunnen worden over meerdere medewerkers.  Een functioneel beheerder stelt bijvoorbeeld oplossingsalternatieven vast en vervaardigt uit wensen en vragen functionele specificaties. Daarnaast bewaakt een andere functioneel beheerder de kosten, kwaliteit en voortgang bij het doorvoeren van wijzigingsvoorstellen in de informatiesystemen, die tot de verantwoordelijkheid behoren. Ook kan een functioneel beheerder zijn belast met gegevensmanagement of gebruikersondersteuning. |
| Soort document | Voorbeeld |
| BiSL Processen | Gebruiksbeheer, Functionaliteitenbeheer, Behoeftemanagement |
| Opmerkingen | De activiteiten in het document zijn niet uitputtend. De activiteiten kunnen door één of meerdere functioneel beheerders worden verdeeld, afhankelijk van de omvang van het te beheren informatiesysteem. |

**ASL BiSL Foundation**

Postbus 9769

3506 GT Utrecht

T +31 (0) 30 753 14 24

F +31 (0) 30 755 15 02

**I** www.aslbislfoundation.org

.

|  |  |
| --- | --- |
| Rolbeschrijving Functioneel beheerder  Voorbeeld | |
| Plaats | Utrecht |
| Datum | 10-3-2014 |
| Auteur | ASL BiSL Foundation |
| Status | Definitief |

Inhoudsopgave

1. 1 Rol functioneel beheerder 5

1.1 Doel van de rol 5

1.2 Taken en verantwoordelijkheden 5

1.3 Vereiste vaardigheden 6

1.3.1 Algemeen 6

1.3.2 Vakkennis 6

1.3.3 Bedrijfskennis 6

**Versiebeheer**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Versie** | **Datum** | **Auteur** | **Omschrijving** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**Distributielijst**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Versie** | **Datum** | **Aan** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

# Rol functioneel beheerder

## Doel van de rol

Een functioneel beheerder is namens de systeemeigenaren verantwoordelijk voor de continuïteit en het optimaal functioneren van één of meerdere informatiesystemen binnen een deel van de organisatie. Hij/zij is verantwoordelijk voor het invullen van het informatievoorzieningsbeleid van de organisatie.

## Taken en verantwoordelijkheden

*Gebruiksbeheer:*

* Verlenen van ondersteuning bij het gebruik van informatiesystemen.
* Afhandelen van incidenten:
* Is verantwoordelijk voor het oplossen van incidenten en klachten (1e lijn) al of niet met ondersteuning door informatiemanagement, IT-infrastructuremanagement en/of applicatiemanagement.
* Volgt de voortgang van uitstaande incidenten en koppelt de status terug aan de aanmelder.
* Is verantwoordelijk voor regelmatige rapportages over incidenten en andere geleverde diensten.
* Opzetten en toewijzen van rapporten, menu’s en gebruikersrechten (autorisatiebeheer);
* Contact onderhouden met een diversiteit van leveranciers en specialisten enerzijds en eindgebruikers anderzijds;
* Verwerken van adhoc informatie verzoeken m.b.t. management- en stuurinformatie.

*Wijzigingenbeheer:*

* Onderkennen van informatiebehoeften en deze vertalen naar functionaliteiten gericht op het optimaal benutten van applicaties;
* Beheren en administreren van wijzigingsverzoeken voortkomend uit wensen van de gebruikersorganisatie of wetswijzigingen.
* Vaststellen impact van wijzigingsverzoeken voor de bedrijfsprocessen, de systemen en de administratieve organisatie.
* Prioriteren wijzigingsverzoeken;
* Regelmatig rapporteren over de geïnventariseerde, onder handen zijnde en doorgevoerde wijzigingsverzoeken.

*Functionaliteitenbeheer:*

* Opstellen functionele specificaties (requirements) voor informatiesystemen en administratieve organisatie.
* (Laten) opstellen acceptatietestplan en uitvoeren en begeleiden acceptatietest.
* Opstellen gebruikershandleidingen en procesbeschrijvingen
* (Laten) opstellen implementatieplan voor het invoeren van gewijzigde (onderdelen van) informatievoorzieningen.
* Vrijgeven van gewijzigde (onderdelen van) informatievoorzieningen, zoals applicaties, gebruikershandleiding en procesbeschrijvingen.
* Deelnemen aan project- en werkgroepen:
  + Leveren specialistische ondersteuning in projecten;
  + Aangeven implicaties, beperkingen en verbeteringen en deze omzetten in voorstellen;
  + Adviseren over kostenconsequenties en tijdlijnen.

*Behoeftemanagement:*

* Identificeren, diagnosticeren en registreren van de hoofdoorzaken van incidenten, om herhaling van deze verstoringen te voorkomen;
* Identificeren (potentiële) problemen en deze kenbaar maken bij het management.
* Onderkennen van informatiebehoeften en deze vertalen naar functionaliteiten gericht op het optimaal benutten van applicaties.

**Rapporteert aan**

Manager Business Informatiemanagement

## Vereiste vaardigheden

### Algemeen

Tenminste HBO- werk en denkniveau

### Vakkennis

Kennis van informatie analyse methoden en technieken.

Kennis van geautomatiseerde tools voor rapportage en analyse.

Kennis van technieken voor Administratieve Organisatie.

Ervaring m.b.t. het testen van systemen.

### Bedrijfskennis

Kennis van de bedrijfsprocessen die door de IT voorziening worden ondersteund.

*Sociale vaardigheden*

Goede mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid.

Samenwerken in teamverband.

Servicegericht.