

MCTLL

De wereld is een schouwtoneel, elk speelt zijn rol en krijgt zijn deel (Joost van den Vondel)

Hoofdstuk 4

Rolbeschrijvingen

V1.19.1 / 01 februari 2019

Auteur: Ton van den Hoogen

Met dank aan alle bedrijven en personen die in de afgelopen jaren bewust en onbewust een bijdrage aan MCTL hebben geleverd.

Tekstredactie: TekstFontein



Geen copyright!

MCTL is in licentie gegeven volgens een Creative Commons Naamsvermelding 3.0 Nederland licentie. Gebaseerd op een werk van www.mctl.nl.

MCTL is geheel Public Domain, er rusten dus *geen* copyrights of auteursrechten op. U mag MCTL (ook commercieel) gebruiken, verwerken, bewerken ... wat u maar wilt. Wanneer iets echter Public Domain is, blijft het Public Domain. Wat u dus niet mag doen is over (delen van) MCTL copyright of auteursrechten claimen, u maakt zich dan schuldig aan copyfraud en bent strafbaar. Indien u zelf overtredingen constateert, vragen wij u dit via www.mctl.nl aan ons te melden.

Wat wij van u vragen is om bij elk gebruik een verwijzing naar de bron: www.mctl.nl op te nemen. De reden hiervan is dat op deze wijze iedereen de oorspronkelijke versie(s) kan vinden.

MCTL – 4. Rolbeschrijvingen v1.19.1

Hoofdstuk 4 Rolbeschrijvingen: taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden.....	4
Rol key-user.....	6
Rol functioneel specialist (beheerder).....	9
Rol functioneel strateeg/architect.....	12
Rol manager functioneel support.....	15
Andere rollen.....	17
Certificering/proefexamenvragen.....	19
1. MCTL Foundation - proefexamenvragen.....	20
2. MCTL Foundation – proefexamenvragen met antwoorden en feedback.....	21
3. MCTL Advanced-basis - proefexamenvragen.....	22

HOOFDSTUK 4 ROLBESCHRIJVINGEN: TAKEN, BEVOEGDHEDEN EN VERANTWOORDELIJKHEDEN

MCTL bestaat uit een aantal taken die zijn geclusterd in taakgebieden. Die zijn weer geclusterd in taakclusters. Om alle taken te kunnen uitvoeren, zijn in MCTL een aantal rollen beschreven. Binnen rollen kan met taken geschoven worden. In de praktijk gebeurt dit ook regelmatig. Hoe de vertaling van rollen naar functies plaatsvindt, hangt af van organisatie-specifieke omstandigheden. Toch kan wat in dit hoofdstuk is beschreven, een goed vertrekpunt vormen voor het invullen van alle uit te voeren taken in de organisatie.

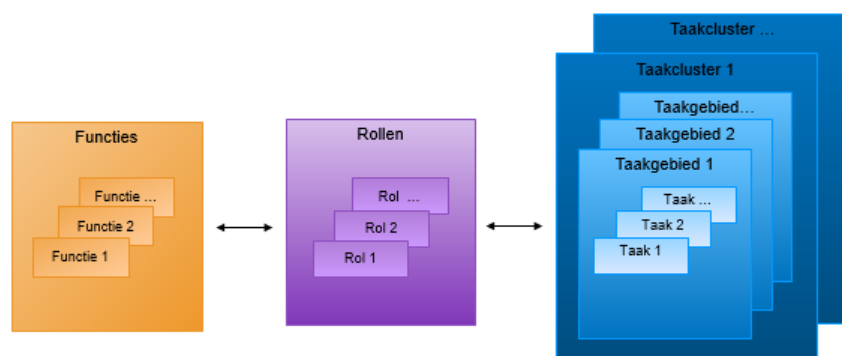
De taken die binnen MCTL zijn beschreven, zijn in een aantal aspectgebieden te verdelen:

1. Analyse en impact van functionele behoefte.
2. Ontwerp (specificatie).
3. Realisatie (functioneel).
4. Ondersteuning (functioneel).
5. Optimalisatie.

Deze aspectgebieden moeten op zowel strategisch, tactisch als operationeel niveau worden ingevuld. De taken die uit deze aspectgebieden voortvloeien zijn in een aantal rollen ondergebracht. Om taken te kunnen realiseren zijn bevoegdheden nodig. Deze zijn per rol gedefinieerd. Tot slot moet iemand ook kunnen worden aangesproken op de (juiste) uitvoering van de taken. De bij de rol behorende verantwoordelijkheden zijn daarom ook beschreven. In de praktijk is nog weleens het geval dat in rolbeschrijvingen eenzijdig wel de taken zijn beschreven, maar niet de bijbehorende bevoegdheden en verantwoordelijkheden. Deze drie zijn echter onlosmakelijk met elkaar verbonden.

Uiteindelijk draait het hier om mensen, en van mensen mag meer worden verwacht dan alleen maar instrumenteel de in de rol beschreven taken uitvoeren. Vandaar dat aan elke rol ook competenties zijn toegevoegd. Competenties zijn vaardigheden die een mens ook moet bezitten voor de juiste uitvoering van het werk. Te denken is hier bijvoorbeeld aan bepaalde sociale vaardigheden, zoals stressbestendigheid.

Schematisch is de relatie tussen de taken enerzijds en rollen/functies anderzijds als volgt weer te geven:



MCTL – 4. Rolbeschrijvingen v1.19.1

Aan de rechterkant zijn conform het MCTL-model de taken ondergebracht in taakgebieden. Die zijn op hun beurt weer ondergebracht in taakclusters. In het midden is een aantal rollen benoemd. Aan de linkerzijde zijn die rollen gekoppeld aan een aantal functies. Elke taak aan de rechterzijde wordt gekoppeld aan een of meer rollen in het midden. Elke rol wordt weer gekoppeld aan een of meer functies.

Men kan ervoor kiezen een bepaalde rol te koppelen aan één functie. Bij de rol van key-user kan dat meestal niet; deze rol vergt geen fulltime inzet en wordt daarom over het algemeen met een andere rol gecombineerd. Maar de rol van functioneel specialist (beheerder) is vrij vaak wel een fulltime functie. Veel organisaties kiezen er dan voor deze rol precies in een functie met dezelfde naam vorm te geven.

Managen van personeel

De trend van de afgelopen jaren is het vormen van zelfsturende of zelforganiserende teams. Daarmee worden verantwoordelijkheden lager in de organisatie neergelegd en is minder sturing vanuit het management benodigd. Een organisatie kan op deze wijze ook flexibeler worden en zich eenvoudiger aanpassen aan een snel veranderende wereld. Een fraaie uitspraak op dit gebied is:

"Je moet geen goede mensen aannemen om ze vervolgens te gaan vertellen wat ze moeten doen. Je moet ze de faciliteiten bieden om hun werk te kunnen doen, ze sturen op te behalen doelen en naar ze luisteren om er als organisatie beter van te worden"

1. S-CURVE VAN PETERSON

Peterson heeft een S-curve beschreven waarin de levensloop van producten/diensten en van hele organisaties worden weergegeven:



In de eerste fase moet "iets" worden bedacht en vormgegeven. In de volgende, opgaande fase, moet dat "iets" worden uitgewerkt in een produceerbare vorm; er worden bijvoorbeeld productielijnen ingericht. In de fase erna wordt werkelijk geproduceerd

MCTL – 4. Rolbeschrijvingen v1.19.1

waarmee ook het geld wordt verdiend voor de opstart van een volgende curve. Op zo'n manier kan een bedrijf met opvolgende producten en diensten blijven voortbestaan. Maar ook bedrijven op zichzelf doorlopen die curve: van ontstaan naar inrichting naar een stabiele verdienfase. Wat het model daarnaast aangeeft is dat producten/diensten ook weer verdwijnen. Mag dat logisch zijn, ook dat geldt evenzeer voor bedrijven; als zij zichzelf niet af en toe "opnieuw uitvinden" worden ook zij verslagen door nieuwkomers op de markt. De valkuil waar veel bedrijven in terechtkomen is dat in het bovenste deel van de curve, waarin operationeel de meeste winst wordt gemaakt het effect van "loss aversion" een rol gaat spelen. Juist om verlies te beperken blijven bedrijven doen wat ze doen. Terwijl nieuwkomers op een markt letterlijk niets te verliezen hebben en dus meer kans om onderaan de curve te starten en succesvol te zijn.

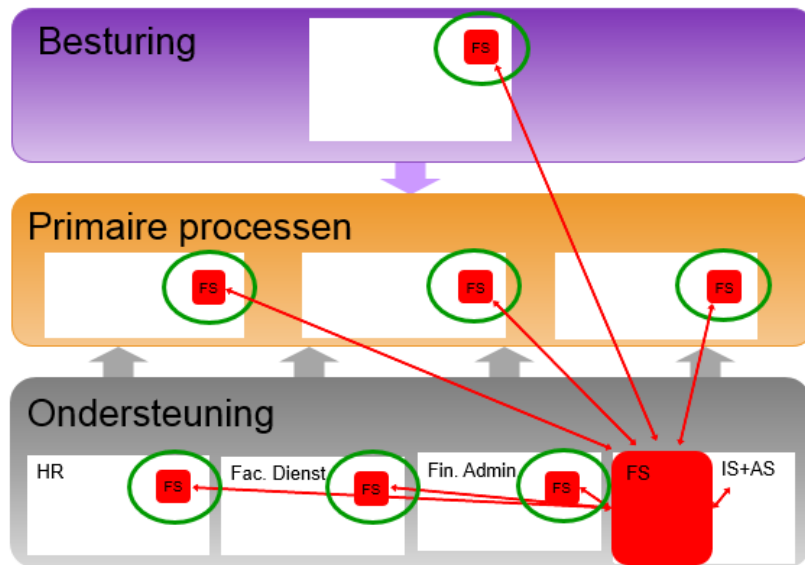
Vertalen we deze levenscyclus naar het functionele support, dan blijkt dat veel functioneel support zich richt op het bovenste deel van de curve: de ondersteuning van de werkelijke productie. Het gevaar is natuurlijk dat je dan, zonder het zelf te beseffen, na verloop van tijd in de neergaande curve terecht komt. Het is daarom goed te beseffen dat ook functioneel support in de eerste fasen van de curve een bijdrage kan leveren. Dat is vanzelfsprekend niet in elke rol even sterk maar moet niet worden veronachtzaamd. Op zo'n wijze ontstaat een talent-estafette waarin elke rol op een bepaald stukje van de curve een bijdrage levert maar ook tijdig het stokje overgeeft aan de volgende.

ROL KEY-USER

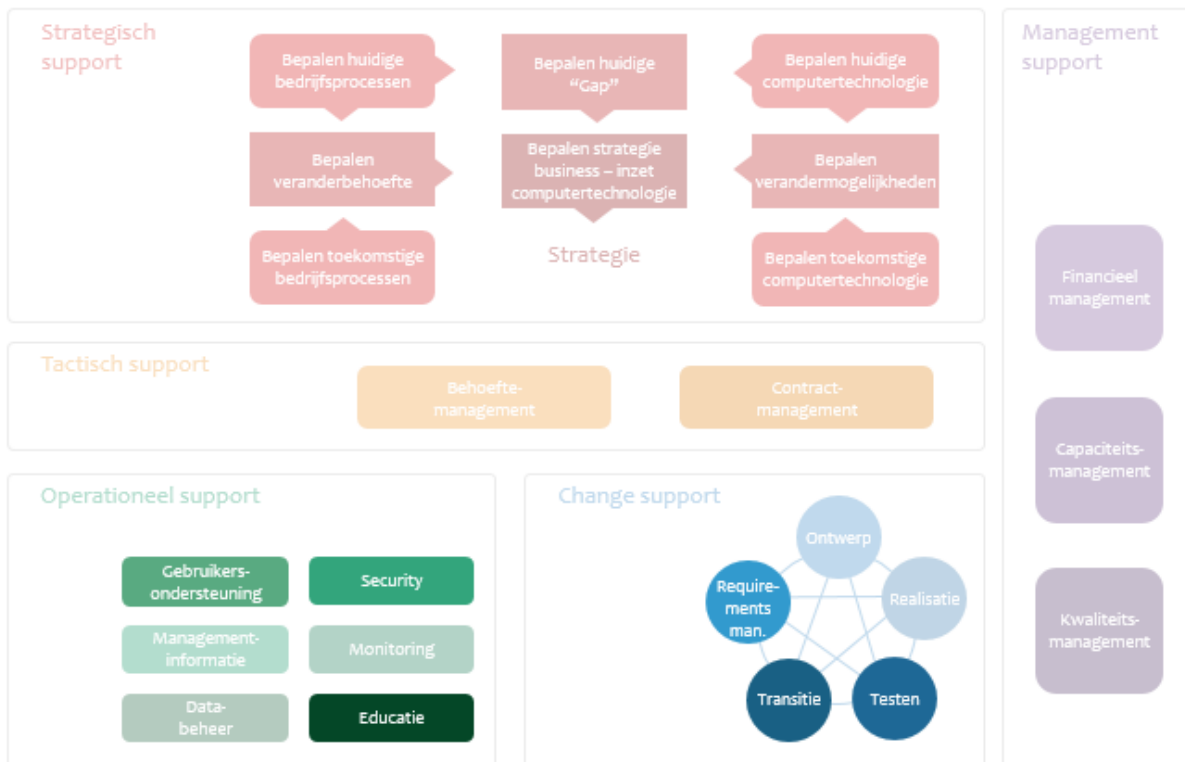
De key-user is een rol die veelal parttime door een seniorgebruiker binnen een gebruikersgroep (afdeling, faculteit, businessunit, vakgroep, etc.) wordt vervuld. De key-userrol heeft als doel de gehele gebruikersgroep (waarvan de key-user deel uitmaakt) lokaal te ondersteunen bij het optimaal gebruik van de operationele computertechnologie. De key-user speelt daarin de ambassadeur om het gebruik van systemen te stimuleren en waar mogelijk te verbeteren. Daarnaast vormt de key-user de *linking-pin* tussen de gebruikersgroep en de centrale functioneel specialisten, medewerkers van infra- en applicatiesupport en eventueel leveranciers. Zoals duidelijk blijkt uit het takenpakket, de verantwoordelijkheden en bevoegdheden, vormt de key-user samen met de functioneel specialist een tandem op operationeel en functioneel gebied.

Plaats in de organisatie (groen omcirkeld):

MCTL – 4. Rolbeschrijvingen v1.19.1



Vertaald in het MCTL-schema ziet dat er dan als volgt uit:



Taken key-user:

MCTL – 4. Rolbeschrijvingen v1.19.1

- Het (mede)ondersteunen van de eigen gebruikersgroep bij het dagelijks gebruik van de ter beschikking staande computertechnologie, vooral op het gebied van functionele vragen.
- Het doorgeven van niet-functionele vragen betreffende de gebruikte computertechnologie aan infra-, applicatiesupport en leveranciers.
- Bewaking van de uitvoering van werkzaamheden door leveranciers van hard- en software en gerelateerde services.
- Terugkoppelen naar de gebruikers van gerealiseerde werkzaamheden van leveranciers.
- Het (mede) opstellen en bijwerken van werkinstructies, gebruikershandleidingen, FAQ's, helpfuncties en andere bronnen die gebruikers benutten bij het gebruik van computertechnologie.
- Het (mede) opstellen en bijwerken van de autorisatiematrix.
- Het (mede) begeleiden van het traject van initiële aanleiding tot wijzigingsvoorstel, ongeacht de oorsprong van de wijziging.
- Het (mede) opstellen van wijzigingsvoorstellen, specificaties en acceptatiecriteria.
- Het (mede) analyseren van consequenties van wijzigingsvoorstellen voor de gebruikersorganisatie (functionele impactanalyse).
- Het (mede) uitvoeren van gebruikers-/functionele tests in geval van wijzigingen.
- Het (mede) verzorgen van opleidingen voor gebruikers.
- Het verzorgen van communicatie naar gebruikers over allerlei voorkomende aspecten zoals bijvoorbeeld verstoringen en (on)geplande wijzigingen.

Bevoegdheden key-user:

- Het zelfstandig initiëren en (laten) uitvoeren van alle acties die nodig zijn om computergelateerde belemmeringen in het werk weg te nemen.
- Het zelfstandig initiëren van verbeteringsvoorstellen en het in overleg met de functioneel specialist en het management/de systeemeigenaar (doen) uitvoeren daarvan.

Verantwoordelijkheden key-user:

- Is er (mede)verantwoordelijk voor dat de gebruikers optimaal kunnen werken met de bestaande computertechnologie.
- Lost tijdig alle belemmeringen op die gebruikers ondervinden in het gebruik van computertechnologie bij hun dagelijkse werkzaamheden.
- Test het gewijzigde systeem om te kunnen vaststellen of het voldoet aan de acceptatiecriteria.

Vereiste competenties key-user:

- Uitvoerige kennis van de bedrijfsprocessen binnen de eigen gebruikersgroep.
- Uitvoerige kennis van de computertechnologie die de eigen gebruikersgroep gebruikt: software, hardware, data.
- Kennis van ondersteunende tools, zoals call registratietools, testtools en tools waarin gebruikersdocumentatie wordt bijgehouden.
- Nauwkeurigheid.

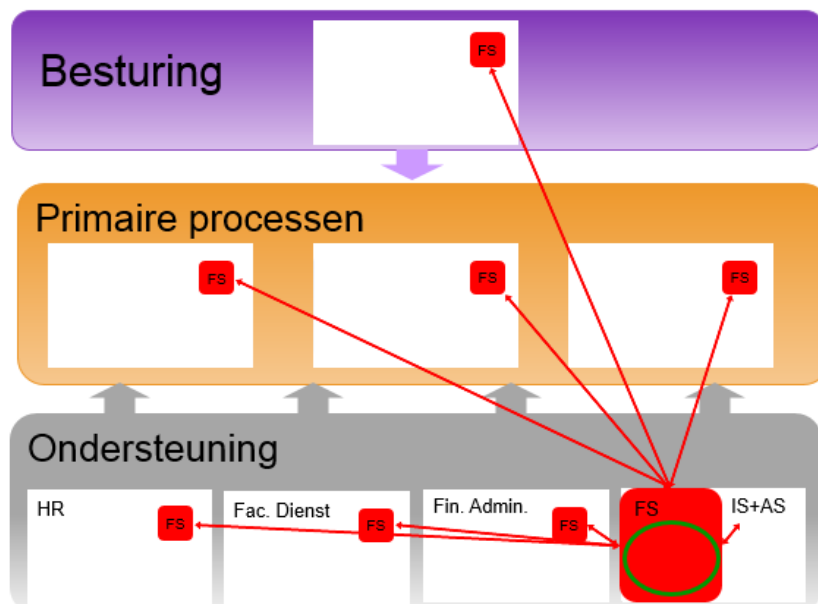
MCTL – 4. Rolbeschrijvingen v1.19.1

- Analytische vaardigheden.
- Sociale vaardigheden (hulpvaardig, communicatief, stressbestendig).
- Kan zowel gebruikerstaal als technische taal verstaan en begrijpen, in beide communiceren en de vertaalslag tussen beide maken.

ROL FUNCTIONEEL SPECIALIST (BEHEERDER)

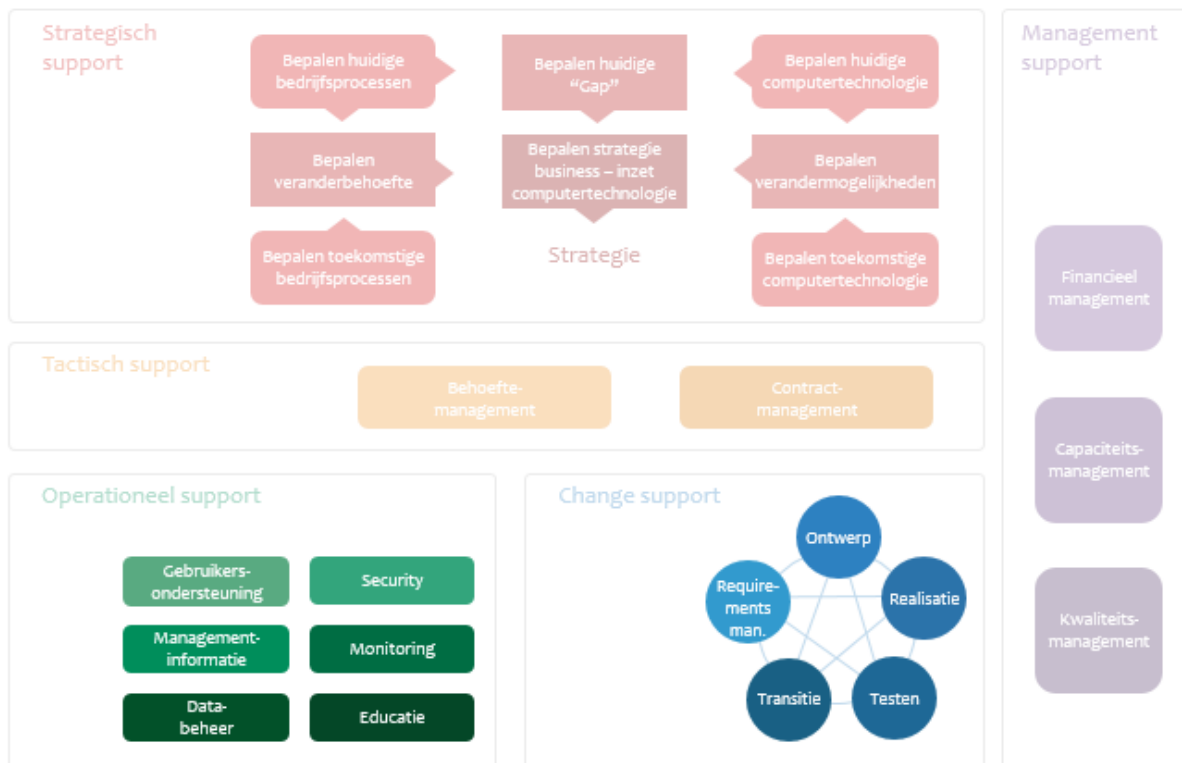
De functioneel specialist (elders ook wel 'functioneel beheerder', 'functioneel applicatiebeheerder', 'functioneel engineer' of 'functioneel analist' genoemd) is primair eindverantwoordelijk voor het optimale gebruik van de operationele computertechnologie. Daarnaast heeft de functioneel specialist een aantal taken bij het gestructureerd (laten) aanpassen van die computertechnologie. Samen met de key-user vormt de functioneel specialist een tandem op operationeel functioneel gebied.

Plaats in de organisatie (groen omcirkeld):



Vertaald in het MCTL-schema ziet dat er dan als volgt uit:

MCTL – 4. Rolbeschrijvingen v1.19.1



Taken functioneel specialist:

- Het ondersteunen van de gebruikersgroepen waarvoor hij/zij verantwoordelijk is bij het gebruik van de beschikbare computertechnologie, vooral op het gebied van functionele vragen.
- Het doorgeven van niet-functionele vragen betreffende de gebruikte computertechnologie aan infra-/applicatiesupport dan wel leveranciers.
- Het bewaken van de beantwoording van die vragen en de terugkoppeling naar de gebruikers.
- Het onderkennen van structureel voorkomende issues die verbetering behoeven ("problemen"), deze toetsen aan de geldende kwaliteitscriteria en acties initiëren om verbeteringen te (laten) realiseren.
- Het onderkennen van behoeften in de gebruikersorganisatie die niet zijn opgenomen in het vigerende jaarplan. Deze behoeften in overleg met de functioneel strateeg/architect al dan niet alsnog opnemen.
- Het opstellen en bijwerken van werkinstructies, gebruikershandleidingen, FAQ's, helpfuncties en andere bronnen die gebruikers kunnen benutten bij het gebruik van computertechnologie.
- Het samen met infra- en applicatiesupport opstellen van procesbeschrijvingen voor intern gebruik.
- Het opstellen en bijwerken van de autorisatiematrix.
- Het (mede) analyseren van bedrijfsprocessen om verder verbeteringen te kunnen benoemen.

MCTL – 4. Rolbeschrijvingen v1.19.1

- Het begeleiden van het traject van initiële aanleiding tot wijzigingsvoorstel, ongeacht de oorsprong van de wijziging.
- Het vertalen van jaarplannen naar individuele wijzigingsvoorstellen, inclusief bijbehorende business cases.
- Het bewaken van de onderlinge samenhang van wijzigingsvoorstellen en actie ondernemen bij (potentiële) conflicten tussen wijzigingsvoorstellen.
- Het opstellen van wijzigingsvoorstellen, specificaties en acceptatiecriteria.
- Het bijhouden van administratie rondom alle wijzigingsvoorstellen, ongeacht het stadium waarin deze verkeren.
- Het analyseren van consequenties van wijzigingsvoorstellen voor de gebruikersorganisatie (functionele impactanalyse).
- Het bewaken van voortgang van de diverse wijzigingsvoorstellen. Het eventueel ondernemen van aanvullende acties om de voortgang conform afspraken te laten verlopen en communicatie met alle betrokkenen hierover.
- Het opstellen van acceptatietestplannen.
- Het uitvoeren van functionele tests in geval van wijzigingen.
- Het opstellen van plannen voor een soepele invoering van wijzigingen in de gebruikersorganisatie.
- Het daadwerkelijk uitvoeren van de functionele aspecten van wijzigingen in de computertechnologie in samenwerking met infra- en applicatiesupport en leveranciers.
- Het ondersteunen van de eigenaren van de diverse datasets in het op het juiste kwaliteitsniveau krijgen en houden van deze data.
- Het verzorgen van managementinformatie.
- Het monitoren van het werkelijke gebruik van computertechnologie.

Bevoegdheden functioneel specialist:

- Het zelfstandig initiëren van alle acties die nodig zijn om computergelateerde belemmeringen in het werk weg te nemen.
- Het zelfstandig initiëren van verbeteringsvoorstellen en in overleg met de systeemeigenaar/het management van de betrokken gebruikersgroep het (doen) uitvoeren daarvan.
- Het zelfstandig verstrekken van opdrachten aan leveranciers, binnen vooraf afgesproken (financiële) kaders.
- Het zelfstandig initiëren van alle verdere acties die ervoor zorgen dat gebruikers optimaal gebruik kunnen maken van computertechnologie.

Verantwoordelijkheden functioneel specialist:

- Is ervoor verantwoordelijk dat de gebruikers optimaal kunnen werken met de bestaande computertechnologie.
- Neemt tijdig alle belemmeringen weg die gebruikers ondervinden in het gebruik van computertechnologie in hun dagelijkse werkzaamheden.
- Draagt er zorg voor dat de werkzaamheden van leveranciers op het afgesproken niveau plaatsvinden.

MCTL – 4. Rolbeschrijvingen v1.19.1

- Initieert tijdig wijzigingen, bewaakt de uitvoering ervan en voert zelf op het juiste kwaliteitsniveau genoemde taken rondom wijzigingen uit.
- Zorgt ervoor dat wijzigingsvoorstellen, acceptatietestplannen, werkinstructies, gebruikershandleidingen en alle verdere documenten voldoen aan de daaraan gestelde kwaliteitscriteria.
- Stelt aan de hand van (door anderen) uitgevoerde testen vast of het gewijzigde systeem voldoet aan de acceptatiecriteria.

Vereiste competenties functioneel specialist:

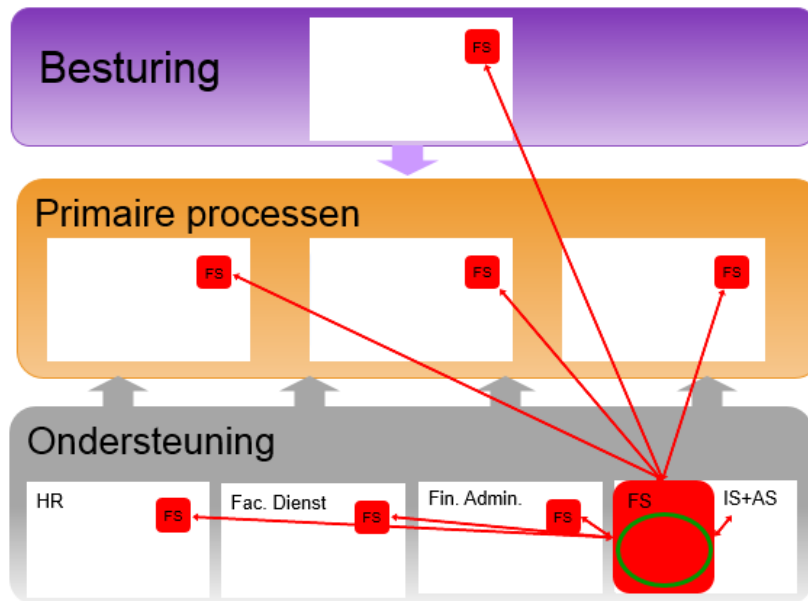
- Uitvoerige kennis van de bedrijfsprocessen binnen de gebruikersgroepen die onder zijn/haar verantwoordelijkheid vallen. Van alle andere gebruikersgroepen is deze kennis op hoofdlijnen bekend.
- Uitvoerige kennis van de computertechnologie die binnen de gebruikersgroepen worden gebruikt: software, hardware, data.
- Kennis van ondersteunende tools, bijv. call registratietools, testtools en tools waarin gebruikersdocumentatie wordt bijgehouden.
- Kennis rondom methoden, technieken en tools rondom beschrijving van bedrijfsprocessen.
- Nauwkeurigheid.
- Analytische vaardigheden.
- Mondelinge en schriftelijke uitdrukingsvaardigheid.
- Sociale vaardigheden: hulpvaardig, teamspeler, stressbestendig, overtuigingskracht.
- Kan zowel gebruikerstaal als technische taal verstaan en begrijpen, in beide communiceren en de vertaalslag tussen beide maken.
-

ROL FUNCTIONEEL STRATEEG/ARCHITECT

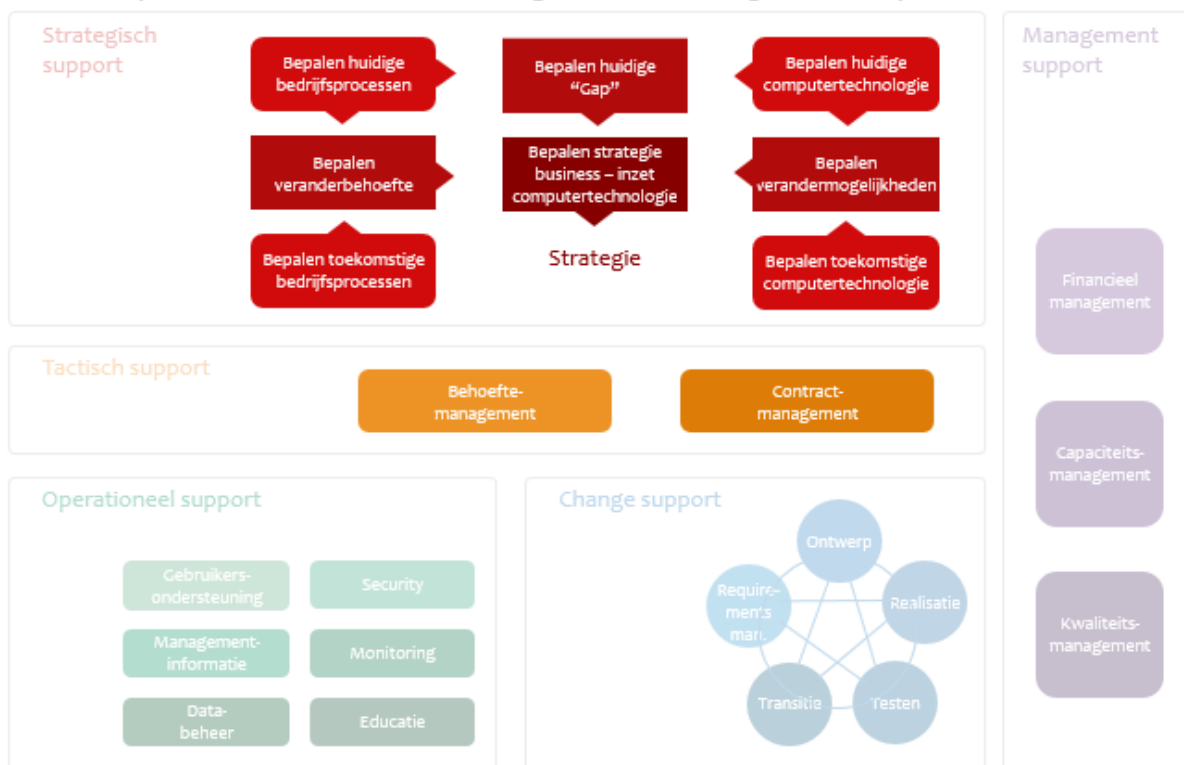
De functioneel strateeg/architect draagt op strategisch niveau zorg voor een samenhangende strategie en de daaruit volgende jaarplannen op tactisch niveau. De focus ligt hierbij op de inzet van computertechnologie in toekomstige bedrijfsprocessen. De functioneel strateeg/architect houdt de ontwikkelingen binnen en buiten de organisatie en op het gebied van computertechnologie nauwlettend in de gaten. Hij/zij vertaalt deze in bijstellingen in de strategie en jaarplannen.

Plaats in de organisatie (groen omcirkeld):

MCTL – 4. Rolbeschrijvingen v1.19.1



Vertaald in het MCTL-schema ziet dat er dan als volgt uit:



Taken functioneel strateeg/architect:

- Het bijhouden van ontwikkelingen binnen de organisatie.

MCTL – 4. Rolbeschrijvingen v1.19.1

- Het bijhouden van voor de organisatie relevante ontwikkelingen in de wereld buiten de eigen organisatie.
- Het bijhouden van technologische ontwikkelingen, met name op het gebied van computertechnologie.
- Het vertalen van genoemde ontwikkelingen in een strategie voor de toekomstige inzet van computertechnologie in de organisatie.
- Het vertalen van deze strategie in jaarplannen.
- Het bewaken van de uitvoering van de jaarplannen en het waar nodig bijstellen van die plannen.
- Het met regelmaat communiceren met alle organisatieonderdelen over geconstateerde ontwikkelingen en de consequenties daarvan.
- Het indien nodig (laten) opzetten van proeftuinen en het laten uitvoeren van vooronderzoeken.
- Het oppikken van latente operationele behoeften en deze vertalen naar de strategie en daaruit voortvloeiende jaarplannen.
- Het opstellen van richtlijnen en standaards waaraan bestaande en nieuwe toepassingen van computertechnologie moeten voldoen.

Bevoegdheden functioneel strateeg/architect:

- Het zelfstandig initiëren van acties die ervoor zorgen dat alle relevante in- en externe ontwikkelingen zodanig in beeld zijn, dat vertaling ervan in een strategie en de daaruit volgende jaarplannen mogelijk is.
- Het (mede) initiëren en aansturen van alle taken die de uitvoering van de opgestelde jaarplannen bewerkstelligen.

Verantwoordelijkheden functioneel strateeg/architect:

- Dient zelfstandig acties te initiëren zodat alle relevante, al dan niet technologische ontwikkelingen binnen en buiten de organisatie in beeld blijven.
- Is verantwoordelijk voor een correcte, samenhangende en voldoende gedetailleerde strategie die de inzet van computertechnologie in de komende 3 tot 5 jaar binnen de gehele organisatie omvat en voor periodieke updates van die strategie.
- Is verantwoordelijk voor een correct, samenhangend en voldoende gedetailleerd jaarplan dat de inzet van computertechnologie in het komende jaar binnen de gehele organisatie omvat.
- Is (mede) verantwoordelijk voor de voortgangsbewaking van het jaarplan en de eventueel benodigde tijdige bijstellingen daarvan.
- Is (mede) verantwoordelijk voor de aansluiting van de strategie op de jaarplannen, én voor de aansluiting van de jaarplannen op de operatie.
- Is verantwoordelijk voor alle communicatie betreffende de opgestelde strategie en het jaarplan.

Vereiste competenties functioneel strateeg/architect:

- Kennis van de bedrijfsprocessen binnen de gehele organisatie en de wijze waarop de organisatie functioneert (bijvoorbeeld de hiërarchische structuur, de wijze waarop besluitvorming plaatsvindt en het type organisatie).

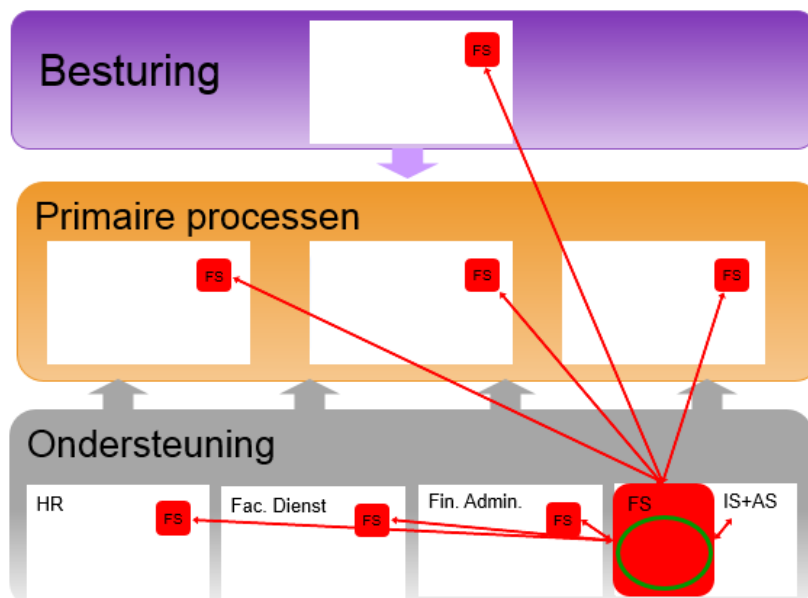
MCTL – 4. Rolbeschrijvingen v1.19.1

- Kennis van de omgeving waarin de organisatie functioneert.
- Kennis van de computertechnologie die in de organisatie wordt gebruikt: software, hardware, data.
- Kennis van de in de komende 3 tot 5 jaar verwachte organisatorische en technologische ontwikkelingen.
- Nauwkeurigheid.
- Analytische vaardigheden.
- Sociale vaardigheden: teamspeler.
- Kan managementtaal, de taal van het domein waarin de organisatie actief is (onderwijs, gezondheidszorg etc.) en computertechnologische taal verstaan en begrijpen, in alle drie communiceren en de vertaalslag tussen deze talen maken.

ROL MANAGER FUNCTIONEEL SUPPORT

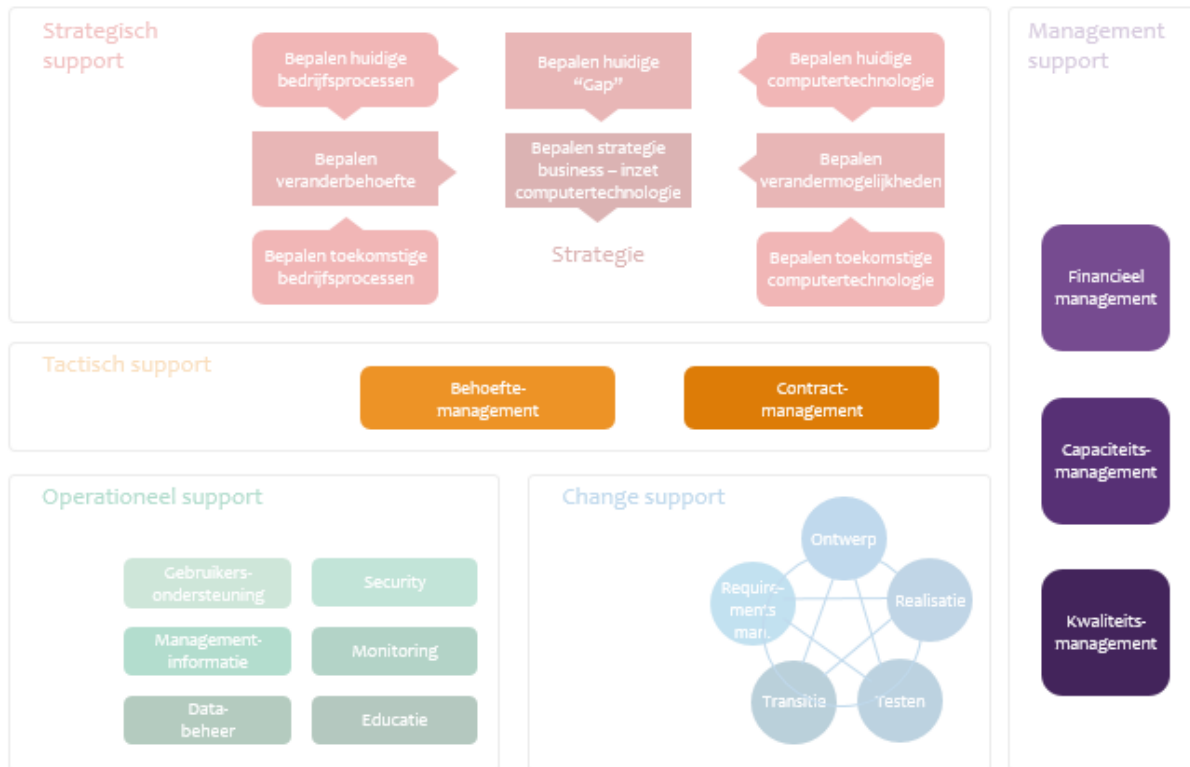
De manager functioneel support stuurt het team functioneel support aan. Doorgaans bestaat het team minimaal uit functioneel specialisten en functioneel strategen/architecten. De key-users bevinden zich in de gebruikersorganisatie en worden functioneel/inhoudelijk op afstand aangestuurd. Doorgaans vallen key-users hiërarchisch onder het management van de gebruikersgroep (afdeling/businessunit) waar zij deel van uitmaken.

Plaats in de organisatie (groen omcirkeld):



Vertaald in het MCTL-schema ziet dat er dan als volgt uit:

MCTL – 4. Rolbeschrijvingen v1.19.1



Taken manager functioneel support:

- Het zorgen voor de aansturing van het team functioneel support.
- Het formuleren van het beleid ten aanzien van leveranciers.
- Het (laten) opstellen van contracten.
- Het opstellen van financiële jaarplanningen als afgeleiden van inhoudelijke jaarplannen en eventuele knelpunten hierin (laten) oplossen.
- Het (mede) fungeren als opdrachtgever richting leveranciers van hard- en software en eventueel gerelateerde services.
- Het (laten) opstellen van plannings en voortgangsrapportages.
- Het helpen oplossen van alle voorkomende belemmeringen in de voortgang van de werkzaamheden.
- Het afstemmen met infra- en applicatiesupport, zowel organisatorisch (wie doet wat) als bij de uitvoering van het werk.

Bevoegdheden manager functioneel support:

- Mag zelfstandig alle acties ondernemen om het juist functioneren van de groep functioneel support veilig te stellen.
- Mag zelfstandig alle acties ondernemen om goedgekeurde jaarplannen te laten realiseren.
- Heeft een eigen budget ten behoeve van de groep functioneel support en daarnaast om onderzoek en proeftuinen uit te financieren.
- Mag zelfstandig alle acties ondernemen om het functioneren van de groep functioneel support te bevorderen.

MCTL – 4. Rolbeschrijvingen v1.19.1

Verantwoordelijkheden manager functioneel support:

- Is verantwoordelijk voor het juist functioneren van het team functioneel support.
- Is functioneel inhoudelijk verantwoordelijk voor de in de gebruikersafdelingen gepositioneerde key-users.
- Is verantwoordelijk voor de realisatie van het goedgekeurde jaarplan.
- Is verantwoordelijk voor de het ordelijk functioneren van het team.

Vereiste competenties manager functioneel support:

- Kennis van de bedrijfsprocessen binnen de gehele organisatie en de wijze waarop de organisatie functioneert: de hiërarchische structuur, de wijze waarop besluitvorming plaatsvindt en het type organisatie.
- Leidinggevende vaardigheden.
- Sociale vaardigheden: teamspeler, overtuigingskracht, doortastend, resultaatgericht.
- Kan opereren op managementniveau.
- Kan in zowel eindgebruikerstaal als technische taal communiceren.

ANDERE ROLLEN

In deze paragraaf worden rollen belicht, die het functioneel-supportdomein raken.

Business analyst

De rol van business analyst is conform de algemeen gangbare beschrijving. Deze rol wordt in MCTL expliciet genoemd omdat de business analyst een grote rol heeft in het optimaliseren van bedrijfsprocessen en daarin samenwerkt met de functioneel specialist en functioneel strateeg. Laatstgenoemden bekijken de vertaling van bedrijfsprocessen naar benodigde computertechnologieën en omgekeerd de mogelijkheden van computertechnologie voor toepassing in bedrijfsprocessen. De business analyst beschouwt echter bedrijfsprocessen in de volle breedte, dus ook het gedeelte waar computertechnologie geen rol speelt. Aldus vullen deze rollen elkaar aan, hoewel in de praktijk wel enige overlap kan bestaan. Business analyse wordt, bij het ontbreken van de invulling van de rol van business analyst, ook wel gedaan door de functioneel specialist. Een andere rolbenaming die wellicht de lading nog beter dekt is overigens functioneel analist. Deze wordt in de praktijk niet veel gebruikt.

Requirements engineer

De requirements engineer zorgt ervoor dat nog niet ingevulde behoeften expliciet worden gemaakt, gespecificeerd en gevalideerd. De output van deze taken is input voor het realisatieproces waarin veelal de leverancier een hoofdrol speelt. Tijdens de realisatie heeft de requirements engineer de inhoudelijke verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat wat is beschreven, ook wordt gerealiseerd. Na het in productie nemen wordt door de requirements engineer (mede) gecontroleerd of de behoeften inderdaad juist zijn vervuld

MCTL – 4. Rolbeschrijvingen v1.19.1

of dat nog aanpassingen nodig zijn. Vervolgens start op basis van de nieuwe productiesituatie een nieuwe cyclus van behoefte-inventarisatie enzovoort.

Vaak wordt het takenpakket van de requirements engineer opgepakt door de functioneel specialisten.

Contractmanager

De contractmanager zorgt ervoor dat precies de juiste set contracten aanwezig is voor de invulling van producten en diensten die niet intern worden verzorgd. Daarbij is vanuit contractmanagement, de natuurlijke habitat van de contractmanager, een sterke link naar beheertmanagement. In beheertmanagement wordt de inhoudelijke behoefte geïnventariseerd en vastgesteld. Contractmanagement kan mogelijkheden en consequenties van het extern invullen van alle gedefinieerde behoeften aangeven. Na het afsluiten van de contracten zorgt de contractmanager voor de bewaking en eventuele tussentijdse bijstellingen. Tot slot evalueert de contractmanager de door de leveranciers uitgevoerde werkzaamheden.

Wanneer nieuwe producten of diensten gewenst zijn, gaat de contractmanager aan de hand van opgestelde leverancierscriteria op zoek naar de beste leveranciers. Contractmanagement houdt bovendien bij bestaande contracten de markt en marktontwikkelingen in de gaten. Zijn er nieuwe leveranciers die beter aansluiten bij de behoeften, dan kan eventueel worden gewisseld.

De contractmanager onderhoudt het contact met de leveranciers. Hij/zij houdt de vinger aan de pols en ziet toe op de uitvoering van contracten en aanpassingen op die contracten. Van de leveranciers mag daarnaast een proactieve houding worden verwacht. In de toekomst te leveren producten en diensten kunnen immers binnen de eigen bedrijfsprocessen een groter voordeel opleveren.

Is er geen aparte rol van contractmanager benoemd, dan worden de taken door de functioneel strateeg/architect (voor de inhoudelijke aspecten) en de manager functioneel support (voor de managementaspecten) gezamenlijk opgepakt.

Acceptatietester

De acceptatietester is, als onderdeel van het testteam, verantwoordelijk voor het uitvoeren van de acceptatietesten. Doorgaans gaat dit in samenspraak met de functioneel specialist/specialist, de key-users en de systeemeigenaar.

Indien er geen aparte testgroep in de organisatie aanwezig is, dan wordt de acceptatietest door key-users en functioneel specialisten samen uitgevoerd.

Rollen specifiek op (big) datagebied

Rollen die op datagebied, met name big data en data science, wel worden gebruikt:

- Business owner (algemene rol)
- Data owner (kan samenvallen met business owner, maar hoeft niet)
- Subject matter expert

MCTL – 4. Rolbeschrijvingen v1.19.1

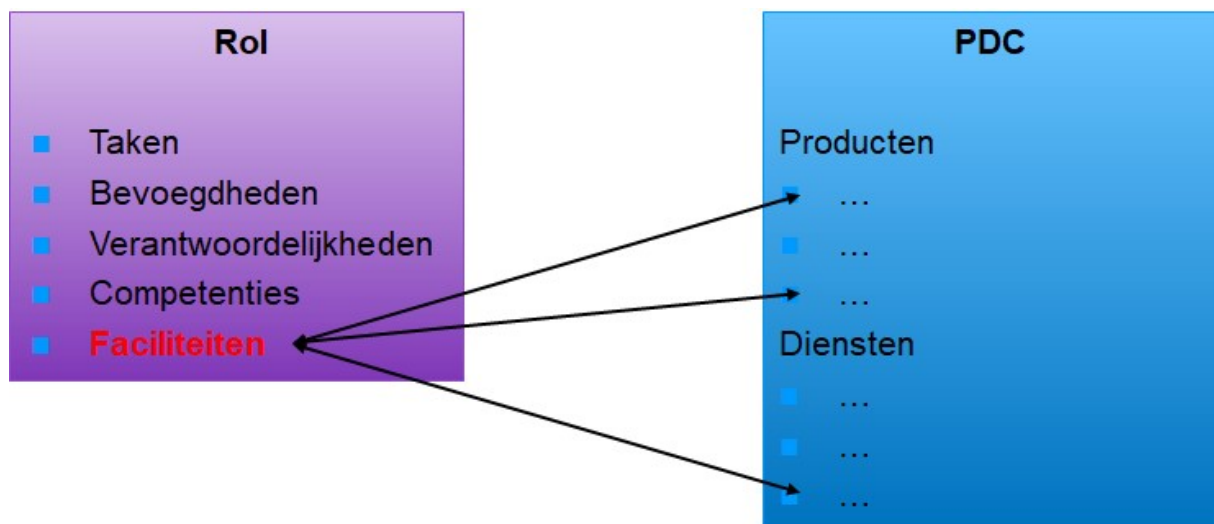
- Business scientist
- Data engineer
- Data scientist
- Data analyst
- Experiment leader
- Change agent
- Software engineer (technisch)
- System engineer (technisch)

Het is opvallend hoeveel van de genoemde rollen een business- en functionele component hebben. hebben.

RELATIE ROL – BENODIGDE FACILITEITEN

Om een rol goed te kunnen vervullen zijn uiteraard de juiste faciliteiten nodig. Ook de faciliteiten die voor Functioneel support zelf benodigd zijn kunnen worden opgenomen in de PDC. Deze heeft dan voor de hele organisatie dezelfde functie; het ter beschikking stellen van faciliteiten zodat een werknemer, in welke rol ook, zijn werk kan doen. Gevoelsmatig kan het wel wat vreemd aanvoelen omdat de PDC ook mede door Functioneel support wordt vormgegeven. Toch is het niet heel gek; ook een garagebedrijf heeft zelf auto's om haar eigen bedrijf te runnen en ook die worden vervolgens in de eigen garage onderhouden.

De relatie kan dan als volgt visueel worden vormgegeven:



CERTIFICERING/PROEFEXAMENVRAGEN

Voor MCTL kunt u zich certificeren op *foundation*, *advanced* en *expert* niveau. Het foundationniveau toetst uw kennis van MCTL. Het advanced en expert level toetsen uw

MCTL – 4. Rolbeschrijvingen v1.19.1

vaardigheid in het toepassen van MCTL. In een apart onderdeel, 'MCTL Certificering', vindt u alle informatie over de drie niveaus. Hierna vindt u proefexamenvragen op foundationniveau. Aansluitend treft u een aantal vragen aan op advanced-basisniveau.

2. MCTL FOUNDATION - PROEFEXAMENVRAGEN

Voor dit hoofdstuk zijn de volgende proefexamenvragen beschikbaar. Maak deze zonder terug te bladeren. De correcte antwoorden en uitleg vindt u direct hierna.

4-1. Een goede rolbeschrijving bestaat binnen MCTL uit:

- Een opsomming van taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden.
- Een opsomming van taken, bevoegdheden, verantwoordelijkheden en de vereiste competenties.
- Een opsomming van taken.
- De relatie met de functie van een persoon.

4-2. Rollen moeten een plaats in de organisatie krijgen. De in MCTL aanbevolen plaats van de diverse rollen is:

- De key-user en functioneel specialist zitten *decentraal* in de gebruikersorganisatie. De functioneel strateeg/architect en manager functioneel support zitten centraal in een aparte afdeling of centraal gecombineerd met infra- en applicatiesupport.
- De key-user, functioneel specialist, functioneel strateeg/architect en manager functioneel support zitten centraal in een aparte afdeling of centraal gecombineerd met infra- en applicatiesupport.
- De key-user zit decentraal in de gebruikersorganisatie. De functioneel specialist, functioneel strateeg/architect en manager functioneel support zitten centraal in een aparte afdeling of centraal gecombineerd met infra support en applicatiesupport.
- MCTL heeft een voorkeur voor het decentrale model, dus alle rollen zijn zo laag mogelijk in de gebruikersorganisatie terug te vinden.

4-3. De juiste relatie tussen functies, rollen, taken, taakgebieden en taakclusters is:

- Functies – taken – rollen – taakgebieden – taakclusters.
- Rollen – functies –taken – taakgebieden – taakclusters.
- Functies – rollen – taken – taakgebieden – taakclusters.
- Taken – taakgebieden – taakclusters – rollen – functies.

4-4. Het uitvoeren van functionele tests valt onder functioneel support. Dit is in MCTL als volgt binnen de gedefinieerde rollen terug te vinden:

- De test op de juiste functionele werking van computertechnologie wordt uitgevoerd door de functioneel specialist.
- De test op de juiste functionele werking van computertechnologie wordt uitgevoerd door de functioneel specialist en de key-user samen.

MCTL – 4. Rolbeschrijvingen v1.19.1

- c. De test op de juiste functionele werking van computertechnologie wordt uitgevoerd door de key-user.
- d. De test op de juiste functionele werking van computertechnologie wordt uitgevoerd door eindgebruikers. Er is binnen MCTL geen rol die deze test in het takenpakket heeft.

3. MCTL FOUNDATION – PROEFEXAMENVRAGEN MET ANTWOORDEN EN FEEDBACK

Hierna vindt u de proefexamenvragen direct daarachter de antwoorden en feedback.

4-1. Een goede rolbeschrijving bestaat binnen MCTL uit:

- a. Een opsomming van taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden.
 - b. Een opsomming van taken, bevoegdheden, verantwoordelijkheden en de vereiste competenties.
 - c. Een opsomming van taken.
 - d. De relatie met de functie van een persoon.
-
- a. Onjuist. Ook een beschrijving van competenties hoort erbij.
 - b. Juist. Dit is precies de manier waarop MCTL een rolbeschrijving invult. Zie hoofdstuk 4.
 - c. Onjuist. Ook een beschrijving van bevoegdheden, verantwoordelijkheden en competenties hoort erbij.
 - d. Onjuist. De relatie met de functie van een persoon is erg afhankelijk van de manier waarop een organisatie is ingericht en daarom geen standaardonderdeel van een rolbeschrijving.

4-2. Rollen moeten een plaats in de organisatie krijgen. De in MCTL aanbevolen plaats van de diverse rollen is:

- a. De key-user en functioneel specialist zitten decentraal in de gebruikersorganisatie. De functioneel strateeg/architect en manager functioneel support zitten centraal in een aparte afdeling of centraal gecombineerd met infra- en applicatiesupport.
 - b. De key-user, functioneel specialist, functioneel strateeg/architect en manager functioneel support zitten centraal in een aparte afdeling of centraal gecombineerd met infra- en applicatiesupport.
 - c. De key-user zit decentraal in de gebruikersorganisatie. De functioneel specialist, functioneel strateeg/architect en manager functioneel support zitten centraal in een aparte afdeling of centraal gecombineerd met infra- en applicatiesupport.
 - d. MCTL heeft een voorkeur voor het decentrale model, dus alle rollen zijn zo laag mogelijk in de gebruikersorganisatie terug te vinden.
-
- a. Onjuist. De functioneel specialist zit binnen MCTL bij voorkeur centraal.
 - b. Onjuist. De key-user zit binnen MCTL bij voorkeur decentraal en vormt daar de schakel tussen de eindgebruikers en de overige rollen binnen functioneel support.
 - c. Juist. Dit is de onderverdeling die de voorkeur heeft binnen MCTL. Zie hoofdstuk 4.
 - d. Onjuist. MCTL heeft juist een voorkeur om de rollen die binnen functioneel support zijn benoemd, zoveel mogelijk centraal in een herkenbare afdeling onder te brengen. Enige uitzondering is de key-user, die decentraal de schakel vormt met de centrale afdeling.

4-3. De juiste relatie tussen functies, rollen, taken, taakgebieden en taakclusters is:

- a. Functies – taken – rollen – taakgebieden – taakclusters.
 - b. Rollen – functies – taken – taakgebieden – taakclusters.
 - c. Functies – rollen – taken – taakgebieden – taakclusters.
 - d. Taken – taakgebieden – taakclusters – rollen – functies.
-
- a. Onjuist. Rollen staat in deze volgorde op de verkeerde plaats.
 - b. Onjuist. Rollen en functies zijn hier van plaats verwisseld.
 - c. Juist. Dit is precies de volgorde waarin deze met elkaar zijn verbonden. Zie hoofdstuk 4.
 - d. Onjuist. De klik tussen rollen aan de ene kant en taken, taakgebieden en taakclusters vindt plaats op taakniveau en niet op taakclusterniveau.

4-4. Het uitvoeren van functionele tests valt onder functioneel support. Dit is in MCTL als volgt binnen de gedefinieerde rollen terug te vinden:

- a. De test op de juiste functionele werking van computertechnologie wordt uitgevoerd door de functioneel specialist.
 - b. De test op de juiste functionele werking van computertechnologie wordt uitgevoerd door de functioneel specialist en de key-user samen.
 - c. De test op de juiste functionele werking van computertechnologie wordt uitgevoerd door de key-user.
 - d. De test op de juiste functionele werking van computertechnologie wordt uitgevoerd door eindgebruikers. Er is binnen MCTL geen rol die deze test in het takenpakket heeft.
-
- a. Onjuist. De functioneel specialist heeft dit in zijn takenpakket, maar niet als enige.
 - b. Juist. In deze twee rollen wordt deze test benoemd. Zie hoofdstuk 4.
 - c. Onjuist. De key-user heeft dit in zijn takenpakket, maar niet als enige.
 - d. Onjuist. Ook eindgebruikers zijn bij tests betrokken, met name bij de gebruikersacceptatietest. 'Eindgebruiker' is echter geen rol in het MCTL-model en hier wordt gesproken over de functionele test die in de rolbeschrijving van de key-user en functioneel specialist terug te vinden is.

4. MCTL ADVANCED-BASIS - PROEFEXAMENVRAGEN

Voor dit hoofdstuk zijn de volgende proefexamenvragen op advanced-basisniveau beschikbaar. Het zijn open vragen waarop u de antwoorden in de tekst van dit hoofdstuk kunt terugvinden. Om veel herhaling te voorkomen is daarom hier geen aparte uitleg per vraag opgenomen.

Vraag 1 (5 punten): In MCTL wordt via rollen een verbinding gelegd tussen personen en de taken die ze moeten verrichten. Daarnaast is er in een organisatie ook sprake van functies. Leg uit hoe een persoon zich verhoudt tot een functie, en hoe een functie zich verhoudt tot een rol.

MCTL – 4. Rolbeschrijvingen v1.19.1

Vraag 2 (5 punten): Leg in max. 50 woorden uit wat de reden is dat bij een rol niet alleen taken zijn beschreven, maar ook bevoegdheden, verantwoordelijkheden en competenties.

Vraag 3 (5 punten): Operationeel support en Change support omvatten in MCTL een groot aantal taken. Welke rol(len) vullen deze taken vrijwel volledig in?

Vraag 4 (5 punten): Veel bedrijven hebben een functie of rol Contractmanager. Indien dit niet het geval is, in welke MCTL rol(len) is dan het beheer van contracten ondergebracht?