Applicatiebeheerder II

Context

De **applicatiebeheerder II** is verantwoordelijk voor het **vormgeven, realiseren en borgen van de beschikbaarheid van applicaties** die ondersteunend zijn aan de horecaonderneming, reserverings- en bedieningsprocessen en/of informatievoorziening van vestiging(en), onderneming(en). Applicaties worden extern ingekocht bij bestaande of nieuwe partners. **Incidenten** met applicaties binnen de organisatie worden door de applicatiebeheerder II effectief **afgehandeld en vastgelegd** in systemen of structurele problemen worden tijdig gesignaleerd. Daarbij is het van belang dat structurele problemen tijdig en met minimale impact voor de onderneming/vestiging worden opgelost d.m.v. het **verbeteren van bestaande applicaties** en/of het implementeren van ingekochte applicaties. Functiehouder heeft een vakinhoudelijke leidinggevende.

Resultaatprofiel

TOEGEVOEGDE WAARDE	RESULTAATINDICATOREN
Gebruikersondersteuning applicaties De horecaonderneming/-vestiging is effectief ondersteund bij de overdracht en het optimaal toepassen van applicaties, mede door het overdragen van kennis, opstellen en actualiseren van gebruikers-handleidingen en het verzorgen van trainingen.	- inspelend op behoeften vanuit de gebruikersorganisatie; - tevredenheid gebruikersorganisatie over ondersteuning.
Incidentafhandeling De meldingen van applicatie-incidenten zijn geïnventariseerd, beoordeeld op ernst en prioriteit en effectief afgehandeld c.q. in- of extern geëscaleerd naar leveranciers. In- en externe escalatie is opgevolgd, met als doel een effectieve afhandeling van incidenten.	- kwaliteit beoordeling incident; - percentage zelf afgehandelde incidenten; - tijdige inzet/escalatie naar in en/of externen; - tevredenheid gebruikersorganisatie over afhandeling incidenten.
Probleem management Structurele of herhaaldelijk terugkerende applicatie-incidenten zijn vertaald naar 'problemen' en op basis van onderzoek en analyse op een correcte wijze opgelost, e.e.a. met inzet en betrokkenheid van in- en externen.	- tijdig signaleren structureel probleem; - eenduidige definitie van het probleem; - kwaliteit van onderzoek en analyse; - effectiviteit oplossing; - effectieve samenwerking met in- en externen.
Releasemanagement De invoering/implementatie van nieuwe en updates van bestaande applicaties is optimaal voorbereid in overleg met betrokken afdelingen, zodat de invoering ongestoord verloopt en de impact op de onderneming/vestiging (processen en bedrijfsvoering) is geminimaliseerd.	- optimale voorbereiding nieuwe applicaties en updates; - minimale verstoring bedrijfsvoering; - draagvlak en acceptatie nieuwe applicatie en/of update.
Rapportage en verantwoording Wijzigingen in applicaties naar aanleiding van verandering en projecten zijn vastgelegd in de daarvoor bestemde systemen. Documenten zoals handleidingen etc. zijn aangepast naar de nieuwe situatie. Daarnaast zijn incidenten en problemen, alsook de oorzaken vastgelegd in systemen en gerapporteerd.	- actualiteit documentatie en registratie in systemen; - oorzaak van incidenten en problemen; - basis voor (bij)sturing.

Bezwarende omstandigheden

Inspannende houding en eenzijdige belasting van oog- en rugspieren bij het werken met een computer/laptop of geautomatiseerd systeem.

Niveau-onderscheidende kenmerken

	-	APPLICATIEBEHEERDER I	APPLICATIEBEHEERDER II	+
Inhoudelijke bijdragen	Zie functieomschrijving en NOK systeembeheerder	Nadruk ligt op het: - monitoren en nemen van maatregelen om de functionaliteit en beschikbaarheid van applicaties te borgen; - ondersteunen van de gebruikers bij (het vergroten van) de toepasbaarheid van applicaties; - afhandelen van incidenten en bieden van gebruikersondersteuning aan de organisatie; - bieden van (projectmatige) ondersteuning bij het uittesten en implementeren van gewijzigde, nieuwe applicaties.	Aanvullend: - escalatiepunt voor terugkerende incidenten, analyseren van 'problems' en realiseren van oplossingen; - (coördineren van het) testen en implementeren van (gecompliceerde) nieuwe of gemodificeerde versies van applicaties (releases); - verzorgen van juiste, actuele documentatie, handleidingen en instructies t.a.v. applicaties.	Geen referentiefunctie beschikbaar
Kennis en ervaring		- mbo 4/hbo werk- en denkniveau; - kennis van de applicaties binnen de onderneming/vestiging.	Aanvullend: - hbo werk- en denkniveau; - ervaringen met het verzorgen van testen, releasen van applicaties; - inzicht in koppelingen applicaties en impact op bedrijfsvoering.	
Functiegroep		**8**	**9 (referentie)**	

RF249670/dr/sb/091024