

Servicedocument
Inrichten en aansturen van een servicedesk 4
(ICT22.4/CREBO:56092)

sd.ict22.4.v1

© ECABO, 1 april 2003

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd, overgenomen, opgeslagen of gepubliceerd in enige vorm of wijze, hetzij elektronisch, kopieertechisch, druktechnisch of fotografisch, zonder voorafgaande toestemming van ECABO.

Correspondentie met betrekking tot overneming of reproductie:

ECABO
Postbus 1230
3800 BE AMERSFOORT

INHOUD

I	Verrijking deelkwalificatie	1
II	a Competenties	2
	b Toelichting op de VAKI-tabellen	3
	c VAKI-tabellen per competentie	4
III	a Toelichting op toetsing en afsluiting	25
	b Aanbevelingen voor toetsing en afsluiting	26

I Verrijking deelkwalificatie

Deelkwalificatie: Inrichten en aansturen van een servicedesk 4 (ICT22.4/CREBO:56092)	
Proces	De ICT-beheerder maakt een ontwerp voor een servicedesk en richt deze in. Ook geeft hij leiding aan de dagelijkse werkzaamheden die de servicedesk verricht. Hiertoe instrueert hij de medewerkers van de servicedesk en coacht hen bij de dagelijkse werkzaamheden. Tevens schrijft hij gebruikers-instructies en houdt deze up-to-date. De ICT-beheerder draagt ook verantwoording voor de juiste afhandeling en interpretatie van de bij de servicedesk binnenkomende informatieverzoeken/hulpvragen.
Rol/verantwoordelijkheden	De ICT-beheerder werkt meestal samen met collega's en draagt een behoorlijk grote verantwoordelijkheid. Hij is verantwoordelijk voor de inrichting het netwerk en draagt zorg voor de continuïteit van het netwerk. De servicedesk speelt daarbij een belangrijke rol. De ICT-beheerder wordt beoordeeld op de resultaten van de servicedesk. Hij is niet alleen verantwoordelijk voor zijn eigen werkzaamheden maar ook voor de uitvoering van taken door anderen (gedelegeerde taken). De ICT-beheerder heeft vooral een adviserende, aansturende, controlerende, coachende en delegerende rol.
Complexiteit	De complexiteit van de taken van een ICT-beheerder neemt door een aantal factoren toe, zoals bijvoorbeeld door de toenemende groei van de informatiebehoefte, de globalisering en technische ontwikkeling van netwerken, de steeds groter wordende overlap tussen telecom en informatietechnologie, en de steeds hogere eisen die worden gesteld aan de capaciteit en de beschikbaarheid van een netwerk. Ook gebruikers die steeds kundiger worden op het ICT-gebied gaan steeds hogere eisen stellen aan de ICT-beheerder. De ICT-beheerder moet daarom van veel aspecten op de hoogte zijn, goed kunnen communiceren en samenwerken.
Betrokkenen	De ICT-beheerder heeft contact met en overlegt met mensen op alle niveaus: management, leveranciers, vakgenoten binnen zijn afdeling, direct leidinggevende, klanten, gebruikers en externe partijen/deskundigen.
Hulpmiddelen	De ICT-beheerder maakt gebruik van specifieke gereedschappen en hulpmiddelen waaronder testapparatuur, componenten en transportmiddelen, alsook van documentatie in de vorm van (arbo)handboeken, opdrachtomschrijvingen, werkprocedures, naslagwerken en internetsites.
Kwaliteit van proces en resultaat	Zorgvuldigheid en het juist interpreteren van gegevens is voor de ICT-beheerder van groot belang, evenals pro-actief, probleemoplossend en bedrijfsgericht denken. De ICT-beheerder moet initiatief kunnen nemen, goed kunnen adviseren en organiseren binnen de richtlijnen van het bedrijf teneinde de continuïteit van het informatiesysteem te kunnen waarborgen.
Keuzes en dilemma's	De ICT-beheerder heeft bij het uitvoeren van zijn taken te maken met het spanningsveld tussen wensen van gebruikers, technische mogelijkheden en richtlijnen van het bedrijf. Ook het kunnen stellen van prioriteiten en het managen van tijd zijn lastige aspecten. Omdat de ICT-beheerder zowel met het management als met de mensen op de werkvloer te maken heeft, kan hij soms voor lastige keuzes komen te staan, zoals bijvoorbeeld in geval van ongepast gebruik van het informatiesysteem.

II a Competenties deelkwalificatie

Deelkwalificatie: Inrichten en aansturen van een servicedesk 4 (ICT22.4/CREBO:56092)

Vakmatig en methodisch (VM)

1. De kandidaat kan vanuit de informatiebehoefte van diverse disciplines een ontwerp maken voor een servicedesk en een servicedesk inrichten.
2. De kandidaat kan de werking van een informatiesysteem mondeling toelichten en in gebruiksinstructies beschrijven, afgestemd op de werkwijze van de servicedesk.
3. De kandidaat kan informatieverzoeken van gebruikers en servicedeskmedewerkers interpreteren, en zonodig de servicedesk informeren en de gebruiksinstructies (laten) aanpassen.
4. De kandidaat kan incidentmeldingen van gebruikers en servicedeskmedewerkers interpreteren, analyseren, registreren en rapporteren aan de verantwoordelijke beheerders.

Bestuurlijk-organisatorisch en strategisch (BOS)

5. De kandidaat kan leidinggeven aan de dagelijkse werkzaamheden binnen de eigen afdeling en zorgdragen voor de interne communicatie.
6. De kandidaat kan projectmatig werken en werkt volgens algemeen geldende procedures en regels binnen de eigen organisatie en die van klanten.
7. De kandidaat kan zijn opdrachten toetsen aan de verantwoordelijkheden en bevoegdheden van hemzelf en die van collega's, gebruikmakend van zijn kennis van en inzicht in de organisatiestructuur en -cultuur.
8. De kandidaat kan eigen werkzaamheden planmatig verrichten, rekening houdend met veranderende eisen en omstandigheden in zijn eigen werkomgeving en die van klanten.
9. De kandidaat kan met behulp van didactische en diplomatieke vaardigheden instrueren en delegeren.

Sociaal-communicatief en cultureel-normatief (SCCN)

10. De kandidaat kan functiegericht schriftelijk en mondeling communiceren, zowel in de Nederlandse als in de Engelse taal.
11. De kandidaat kan team- en doelgericht samenwerken met klanten, leveranciers, en collega's op verschillende niveaus.
12. De kandidaat kan met behulp van didactische en diplomatieke vaardigheden functiegericht adviseren en motiveren.
13. De kandidaat kan zich inleven in de situatie van collega's, leveranciers en klanten, en stelt zich constructief en dienstbaar op.

Leer- en vormgeving (LV)

14. De kandidaat kan de effectiviteit en de efficiëntie van zijn eigen werkzaamheden bepalen, op basis van verkregen informatie zijn inzichten bijstellen, en grenzen in zijn kunnen aangeven.
15. De kandidaat kan nieuwe ontwikkelingen in het beroep volgen en toepassen, en kan hoofd- en bijzaken onderscheiden.

II b Toelichting op de vaki-tabellen

In de hierna volgende tabellen worden de competenties gespecificeerd in vaardigheden, attitudes, kennis en inzichten (vaki's).

De vaki's geven een richtlijn aan, het zijn voorbeelden en dat betekent ook dat de vaki-tabellen nooit alle vereiste vaardigheden, attitudes, kennis en inzichten zullen weergeven. Ze geven weer waaraan minimaal gedacht moet worden bij het inrichten van het onderwijs. De context of situatie waarin de competentie wordt aangeleerd of uitgevoerd kan dan met zich mee brengen dat aanvullende vaki's verlangd worden.

De vaki's zijn veelal vanuit het beeld van de vakvolwassen beroepsbeoefenaar ontstaan. Bij het inrichten van het onderwijs dient men er dus rekening mee te houden dat we te maken hebben met beginnende beroepsbeoefenaars, wat gevolgen heeft voor het beheersingsniveau. Eenzelfde vaki-element kan ook op meerdere niveaus voorkomen en daardoor vragen oproepen voor wat betreft het beheersingsniveau. Het beheersingsniveau wordt daarom -daar waar het relevant is- nader toegelicht. Ook hiervoor geldt dat dit niet uitputtend gebeurt, maar dat de ondergrens wordt aangegeven.

II c **VAKI-tabel per competentie**

Vaki's deelkwalificatie: Inrichten en aansturen van een servicedesk 4 (ICT22.4/CREBO:56092)			
Competentie VM 1: De kandidaat kan vanuit de informatiebehoefte van diverse disciplines een ontwerp maken voor een servicedesk en een servicedesk inrichten.			
Vaardigheden	Attitudes	Kennis	Inzichten
<p>Beheerprocedures en werkinstructies maken Denk aan procedures:</p> <ul style="list-style-type: none"> - m.b.t. het gebruik van een netwerk - m.b.t. het gebruik van applicaties - voor de gebruikers van het informatie-systeem m.b.t. de dienstverlening van de helpdesk - en instructies voor gebruikers, aan de hand waarvan deze zelf eenvoudige storingen in software en randapparatuur kunnen oplossen - ter beveiliging van: <ul style="list-style-type: none"> - de toegang tot het netwerk - gegevens - programmatuur - documentatie - t.b.v. back-up en herstel - t.b.v. opsporing en verwijdering van virussen <p>Een servicedesk inrichten Denk aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ITIL <p>Plannen</p> <p>Organiseren</p>	<p>Inventief</p> <p>Praktisch</p>	<p>Beheermethodieken</p> <ul style="list-style-type: none"> - inclusief het beoordelen van nieuwe methodieken op toepasbaarheid binnen de servicedesk en de organisatie <p>Servicedesk</p> <ul style="list-style-type: none"> - werking - doelstelling - plaats, functie en rol binnen de organisatie <p>Informatiebehoefte</p> <ul style="list-style-type: none"> - van de organisatie als geheel - van individuele gebruikers 	<p>Werking en inrichting servicedesk Denk aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - consequenties voor de organisatie en de kwaliteit van de dienstverlening - effectiviteit - voor- en nadelen <p>Kennisniveau gebruikers</p>

Vaki's deelkwalificatie: Inrichten en aansturen van een servicedesk 4 (ICT22.4/CREBO:56092)			
Competentie VM 2: De kandidaat kan de werking van een informatiesysteem mondeling toelichten en in gebruiksinstructies beschrijven, afgestemd op de werkwijze van de servicedesk.			
Vaardigheden	Attitudes	Kennis	Inzichten
<p>Documenteren Bijvoorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> - opstellen van gebruikersdocumentatie voor applicaties - opstellen van gebruikersdocumentatie over de werking en het gebruik van een netwerk - opstellen van gebruikersdocumentatie m.b.t. de dienstverlening die verwacht mag worden van de ICT-afdeling - opstellen van gebruikersdocumentatie voor het gebruik van de hardware - opzetten van een FAQ-lijst voor gebruikers en actueel houden <p>Gebruik maken van een kennisdatabase</p> <p>Instructies schrijven en geven (instrueren) Bijvoorbeeld op het gebied van:</p> <ul style="list-style-type: none"> - gebruik van het netwerk - gebruik van applicaties - oplossen van eenvoudige storingen m.b.t. software en randapparatuur - gebruik helpdesk <p>Denk aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - telefonisch - schriftelijk (handleiding) 	<p>Consequent</p> <p>Geduldig</p> <p>Productief</p> <p>Stressbestendig</p> <p>Communicatief</p> <p>Klantgericht/klantvriendelijk</p> <ul style="list-style-type: none"> - beleefd - hulpvaardig 	<p>Vakjargon</p> <ul style="list-style-type: none"> - vertalen naar voor gebruikers begrijpelijke taal <p>Werkproces/-methodiek van de servicedesk Denk aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ITIL <p>Kennisniveau gebruikers</p> <p>Informatiesystemen Bijvoorbeeld verschillende typen informatiesystemen i.c.:</p> <ul style="list-style-type: none"> - DSS (Decision Support System) - MIS (Management Information System) - DIS (Documentaire Informatiesystemen) - WFM (Workflow Management) - Groupware - ERP (Enterprise Resource Planning) - CRM (Customer Relation Management) - SCADA (Supervisory Control and Data Acquisition) 	<p>Werkproces servicedesk</p> <p>Behoeftte aan informatie/instructies bij gebruikers</p> <p>Kennisniveau gebruikers</p>

Vaki's deelkwalificatie: Inrichten en aansturen van een servicedesk 4 (ICT22.4/CREBO:56092)			
Competentie VM 2: (vervolg) De kandidaat kan de werking van een informatiesysteem mondeling toelichten en in gebruiksinstructies beschrijven, afgestemd op de werkwijze van de servicedesk.			
Vaardigheden	Attitudes	Kennis	Inzichten
<ul style="list-style-type: none"> - individueel op de werkplek - presentatie in groepsverband <p>Communiceren/informeren Bijvoorbeeld gebruikers informeren:</p> <ul style="list-style-type: none"> - over wijzigingen in een bestaande applicatie - over de implementatie van een nieuw informatiesysteem - m.b.t. de risico's van virussen en onjuist gebruik van het informatiesysteem <p>Uitleggen Bijvoorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> - het gebruik van vastgestelde standaardinstellingen toelichten en motiveren 			

Vaki's deelkwalificatie: Inrichten en aansturen van een servicedesk 4 (ICT22.4/CREBO:56092)			
Competentie VM 3: De kandidaat kan informatieverzoeken van gebruikers en servicedeskmedewerkers interpreteren, en zonodig de servicedesk informeren en de gebruiksinstructies (laten) aanpassen.			
Vaardigheden	Attitudes	Kennis	Inzichten
<p>Toetsen gebruikerstevredenheid Bijvoorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> - de eisen en wensen van gebruikers inventariseren <p>Zorg dragen voor tevreden gebruikers Bijvoorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> - maken van een voorstel tot wijziging in overleg met de opdrachtgever/ gebruiker - vertalen van de eisen en wensen van gebruikers naar concrete wijzigingen in een bestaande applicatie - informeren van gebruikers - vereenvoudigen van de werkzaamheden van gebruikers uitgevoerd met standaardsoftware, door het maken van eenvoudige toepassingen <p>Instructies aanpassen/schrijven</p> <p>Instrueren servicedeskmedewerkers</p>	<p>Kwaliteitsbewust</p> <p>Oplossingsgericht</p> <p>Pro-actief</p> <p>Punctueel</p> <p>Service- en klantgericht</p> <p>Communicatief</p> <p>Alert</p>	<p>Gebruikersgedrag</p> <p>Niveau gebruiker</p> <p>(On)mogelijkheden van het informatiesysteem</p>	<p>Gebruikersvriendelijkheid van het informatiesysteem</p> <p>Vershil tussen wensen en behoeften van gebruikers</p>

Vaki's deelkwalificatie: Inrichten en aansturen van een servicedesk 4 (ICT22.4/CREBO:56092)			
Competentie VM 4: De kandidaat kan incidentmeldingen van gebruikers en servicedeskmedewerkers interpreteren, analyseren, registreren en rapporteren aan de verantwoordelijke beheerders.			
Vaardigheden	Attitudes	Kennis	Inzichten
<p>Registreren en analyseren van incidentmeldingen Denk aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - bepalen van impact en urgentie - gebruikmaken kennisdatabase en nagaan of een storing zich binnen of buiten de organisatie al eerder heeft voorgedaan - instrueren van en delegeren aan anderen - uitbesteden aan servicecontractant - zelf oplossen <p>Prioriteiten stellen</p> <p>Afstemmen en coördineren</p> <p>Storingen verhelpen Denk aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - aandragen van oplossingen - bedenken van workarounds - gebruikmaken van kennisdatabase - maken van een afweging tussen reparatie en vervanging van hardwarecomponenten - op elkaar afstemmen van hardware-componenten binnen een informatiesysteem 	<p>Accuraat</p> <p>Analytisch</p> <p>Initiatiefrijk</p> <p>Standvastig</p> <p>Alert</p> <p>Communicatief</p>	<p>Verantwoordelijkheden en bevoegdheden overige beheerders</p> <p>Alternatieven voor storingen en oplossingen Denk aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - workaround - noodoplossing <p>Documentatiemethoden Denk aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - documenteren van storingsmeldingen - documenteren van oplossingen <p>Beheertools Bijvoorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> - remote control <p>Gebruikte hard- en software binnen de organisatie</p> <p>Vakjargon</p> <p>Doelstellingen van de servicedesk</p> <p>Procedures m.b.t. de servicedeskfunctie van een organisatie</p>	<p>Het belang van documenteren</p> <p>Consequenties van discontinuïteit van het informatiesysteem</p> <p>Hoe gebruikers met instellingen omgaan</p> <p>Kennisniveau gebruiker</p> <p>Garantieprocedures</p>

Vaki's deelkwalificatie: Inrichten en aansturen van een servicedesk 4 (ICT22.4/CREBO:56092)			
Competentie VM 4: (vervolg) De kandidaat kan incidentmeldingen van gebruikers en servicedeskmedewerkers interpreteren, analyseren, registreren en rapporteren aan de verantwoordelijke beheerders.			
Vaardigheden	Attitudes	Kennis	Inzichten
<p>Testen Bijvoorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> - de aangebrachte wijzigingen testen op correcte werking - testen of oplossingen niet andere problemen hebben veroorzaakt - testen van een back-upprocedure op juiste werking <p>Controleren voortgang storingsmeldingen</p> <p>Documenteren Denk aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - aanpassen van gebruikersdocumentatie n.a.v. wijzigingen in applicaties of infrastructuur - vastleggen van storingen inclusief de gevonden oplossing in logboek en FAQ-lijst - bewaken van de kwaliteit van de documentatie <p>Procedures m.b.t. de servicedeskfunctie opstellen, hanteren en toezien op naleving ervan</p> <p>Informeren/rapporteren</p>		<p>ITIL</p>	

Vaki's deelkwalificatie: Inrichten en aansturen van een servicedesk 4 (ICT22.4/CREBO:56092)			
Competentie VM 4: (vervolg) De kandidaat kan incidentmeldingen van gebruikers en servicedeskmedewerkers interpreteren, analyseren, registreren en rapporteren aan de verantwoordelijke beheerders.			
Vaardigheden	Attitudes	Kennis	Inzichten
<ul style="list-style-type: none"> - management/direct leidinggevende - gebruiker/klant - verbetervoorstellen doen <p>Toezien op correct gebruik Denk aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - signaleren onjuist gebruik en de gebruiker daarop wijzen - melden van ongepast gebruik <p>Upgrades uitvoeren</p> <p>Onderhouden van een kennisdatabase</p>			

Vaki's deelkwalificatie: Inrichten en aansturen van een servicedesk 4 (ICT22.4/CREBO:56092)			
Competentie BOS 5: De kandidaat kan leidinggeven aan de dagelijkse werkzaamheden binnen de eigen afdeling en zorgdragen voor de interne communicatie.			
Vaardigheden	Attitudes	Kennis	Inzichten
<p>Leidinggeven Bijvoorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> - zorgen voor afstemming van werkzaamheden - instrueren en coachen van medewerkers - bijhouden ziekmeldingen - projecten leiden <p>Communiceren Bijvoorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> - leiden van werkoverleg (incl. agenda opstellen, verslaglegging, etc.) - voeren van functionerings- en beoordelingsgesprekken <p>Beleidsplannen opstellen voor de afdeling Bijvoorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> - t.b.v. een adequate personeelsbezetting van de afdeling <p>Projectplannen opstellen</p> <p>Rapporteren Bijvoorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> - over personeelsaangelegenheden van de afdeling: <ul style="list-style-type: none"> - vacatures 	<p>Standvastig</p> <p>Consequent</p> <p>Communicatief</p> <p>Plichtbewust</p>	<p>Managementstijlen/-technieken Denk aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - democratisch, autoritair, participierend, laissez-faire - direction and control, objectives, exception, delegation, walking around <p>Mensenkennis</p> <p>Communicatiemethodieken Denk aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - het stellen van adequate vragen - beantwoorden van vragen - klantvriendelijkheid - onderscheiden hoofd- en bijzaken - inachtneming van omgangsvormen - samenvatten 	<p>Werkproces van de afdeling</p> <p>Beleid van de organisatie</p> <p>Gedrag van mensen</p>

Vaki's deelkwalificatie: Inrichten en aansturen van een servicedesk 4 (ICT22.4/CREBO:56092)			
Competentie BOS 5: (vervolg) De kandidaat kan leidinggeven aan de dagelijkse werkzaamheden binnen de eigen afdeling en zorgdragen voor de interne communicatie.			
Vaardigheden	Attitudes	Kennis	Inzichten
<ul style="list-style-type: none"> - functiewijzigingen - ziekte - beoordeling - knelpunten en mogelijke oplossingen - algemene managementinformatie m.b.t.: <ul style="list-style-type: none"> - personeel - faciliteiten - financiën <p>Budgetten bewaken</p> <ul style="list-style-type: none"> - afdelingsbudget <p>Adviseren Bijvoorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> - van het management over de ontwikkeling van onderhoudscontracten 			

Vaki's deelkwalificatie: Inrichten en aansturen van een servicedesk 4 (ICT22.4/CREBO:56092)			
Competentie BOS 6: De kandidaat kan projectmatig werken en werkt volgens algemeen geldende procedures en regels binnen de eigen organisatie en die van klanten.			
Vaardigheden	Attitudes	Kennis	Inzichten
<p>Gebruik maken van kantoorhulpmiddelen</p> <p>ITIL toepassen</p> <p>Regels toepassen en naleven Bijvoorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> - werken volgens kwaliteitszorg-methodieken - werken volgens vastgestelde proces-schema's - werken volgens procedures - werkinstructies hanteren <p>Projectmatig werken Denk aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - plannen en volgens planning werken - omgaan met deadlines - projectplannen interpreteren en eigen rol(len) daaruit kunnen halen - vervullen van verschillende rollen binnen een project - coördineren van een project <p>Timemanagement</p> <p>Bijdrage leveren aan het kwaliteitszorgsysteem</p> <ul style="list-style-type: none"> - vanuit eigen expertise en ervaring 	<p>Punctueel</p> <p>Zelfstandig</p> <p>Loyaal aan afspraken</p>	<p>Procedures, regels, richtlijnen Bijvoorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> - wet- en regelgeving, bijvoorbeeld t.a.v. arbeidsomstandigheden (arbo) - geldende algemene procedures en regels binnen een organisatie - werkinstructies <p>Bedrijfsprocessen Bijvoorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> - in relatie tot de informatiebehoefte - goederenstroom/geldstroom/informatiestroom <p>Kwaliteitszorg Denk aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - kwaliteitscriteria - handboeken - methodieken - kwaliteitssystemen <p>Processchema's</p> <p>Kantoorhulpmiddelen</p> <ul style="list-style-type: none"> - t.b.v. eigen gebruik - t.b.v. gebruikers/klanten <p>ITIL</p> <p>Doelstelling/missie van de organisatie</p>	<p>Het nut en de noodzaak van procedures, regels, richtlijnen</p> <p>Bedrijfsprocessen Bijvoorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> - verhouding tussen bedrijfsprocessen en de informatiebehoefte - relaties tussen processen onderling en de informatievoorziening - goederenstroom/geldstroom/informatiestroom - belang van de continuïteit van het bedrijfsproces <p>Ruimte in budgetten</p> <p>Voor- en nadelen van uitbesteding</p>

Vaki's deelkwalificatie: Inrichten en aansturen van een servicedesk 4 (ICT22.4/CREBO:56092)			
Competentie BOS 7: De kandidaat kan zijn opdrachten toetsen aan de verantwoordelijkheden en bevoegdheden van hemzelf en die van collega's, gebruikmakend van zijn kennis van en inzicht in de organisatiestructuur en -cultuur.			
Vaardigheden	Attitudes	Kennis	Inzichten
Om kunnen gaan met een stuk vrijheid Verantwoording afleggen Kennis delen Opdrachten toetsen en eventuele onduidelijkheden aankaarten	Geen 9-5 mentaliteit Zelfstandig	Eigen bevoegdheden Eigen werkproces <ul style="list-style-type: none"> - in relatie tot bedrijfsproces Beleid <ul style="list-style-type: none"> - bedrijfsdoelstellingen - financiering (globaal) - budgetten - bestuur Organisatiecultuur <ul style="list-style-type: none"> - formeel/informeel Organisatiestructuur <p>Denk aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - organisatievorm - lijn-, lijn/staf-, matrix-, project-organisatie - organisatieschema's tekenen, lezen en begrijpen - de verschillende niveaus van beslissingsbevoegdheid Processen binnen de organisatie <p>Denk aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - goederen-, diensten-, informatie- en/of geldstroom 	Bedrijfshiërarchie Relaties tussen processen en afdelingen Rollen binnen de organisatie <p>Denk aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - onderscheid afdelingen/functionies binnen een organisatie - eigen rol Belangen van andere disciplines <ul style="list-style-type: none"> - politieke spelletjes Organisatiecultuur <ul style="list-style-type: none"> - formeel/informeel

Vaki's deelkwalificatie: Inrichten en aansturen van een servicedesk 4 (ICT22.4/CREBO:56092)			
Competentie BOS 8: De kandidaat kan eigen werkzaamheden planmatig verrichten, rekening houdend met veranderende eisen en omstandigheden in zijn eigen werkomgeving en die van klanten.			
Vaardigheden	Attitudes	Kennis	Inzichten
Plannen Timemanagement Snel reageren	Zelfstandig Flexibel Bijvoorbeeld: - zich aanpassen aan veranderende omstandigheden	Bedrijfsprocessen Doelstellingen/missie van het bedrijf Werkproces gebruiker Gestelde eisen Bijvoorbeeld: - binnen de organisatie gestelde eisen (procedures, regels, etc.) - performance-eisen t.a.v. het netwerk - security-eisen t.a.v. het netwerk	Belang van de continuïteit van het bedrijfsproces Marktontwikkelingen Prioriteiten binnen bedrijfsvoering

Vaki's deelkwalificatie: Inrichten en aansturen van een servicedesk 4 (ICT22.4/CREBO:56092)			
Competentie BOS 9: De kandidaat kan met behulp van didactische en diplomatieke vaardigheden instrueren en delegeren.			
Vaardigheden	Attitudes	Kennis	Inzichten
<p>Organiseren</p> <p>Instrueren</p> <p>Delegeren</p> <ul style="list-style-type: none"> - correct overdragen - formuleren opdracht <p>Motiveren</p> <ul style="list-style-type: none"> - o.a. in de zin van coachen en ondersteunen <p>Adviseren</p> <ul style="list-style-type: none"> - van collega's - management - klanten/gebruikers <p>Controleren</p> <p>Denk aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - bewaken voortgang - controleren kwaliteit van het geleverde werk (eindcontrole) 	<p>Vastberaden</p> <p>Diplomatiek</p> <p>Oplettend</p> <p>Sociaal</p> <p>Tactisch</p> <p>Consequent</p> <p>Service- en klantgericht</p> <p>Geduldig</p>	<p>Wensen en behoeften van de klant/ gebruiker</p> <p>Kennisniveau klant/gebruiker/collega</p> <p>Mensenkennis</p> <p>Communicatiemethodieken</p> <p>Denk aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - het stellen van adequate vragen - beantwoorden van vragen - klantvriendelijkheid - onderscheiden hoofd- en bijzaken - inachtneming van omgangsvormen - samenvatten <p>Managementstijlen/-technieken</p> <p>Denk aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - democratisch, autoritair, participierend, laissez-faire - direction and control, objectives, exception, delegation, walking around 	<p>Gedrag van mensen</p> <p>Verschillen in de manier waarop mensen leren</p>

Vaki's deelkwalificatie: Inrichten en aansturen van een servicedesk 4 (ICT22.4/CREBO:56092)			
Competentie SCCN 10: De kandidaat kan functiegericht schriftelijk en mondeling communiceren, zowel in de Nederlandse als in de Engelse taal.			
Vaardigheden	Attitudes	Kennis	Inzichten
<p>Communicatief vaardig</p> <ul style="list-style-type: none"> - informatie inwinnen en verstrekken - luisteren - tweegesprekken voeren - vergaderen - eenvoudige correspondentie voeren <p>Rapporteren en presenteren</p> <ul style="list-style-type: none"> - mondeling en schriftelijk - presentatie houden - informatie vastleggen en verspreiden (bijv. via een memo of e-mail) <p>Mondeling en schriftelijk taalvaardig in de Nederlandse en Engelse taal</p> <ul style="list-style-type: none"> - Engelstalige installatie-instructies en FAQ's gebruiken - gebruik maken van (elektronische) Engelstalige vertaalwoordenboeken - Engelstalige installatie-instructies en FAQ's vertalen naar het Nederlands - een FAQ in de Engelse taal uitbreiden met nieuwe items - Engelstalige ICT-terminologie in het juiste kader plaatsen - Engelstalige ICT-terminologie vertalen naar het Nederlands - in systeemdokumentatie en registratiesystemen het juiste Engelse 	<p>Assertief</p> <p>Duidelijk</p> <p>Overtuigingskracht</p> <p>Oplossingsgericht</p> <p>Klantgericht/klantvriendelijk</p> <ul style="list-style-type: none"> - beleefd - hulpvaardig 	<p>Nederlandse taal</p> <p>Engelse taal</p> <p>Communicatietechnieken</p> <p>Denk aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - stellen van adequate vragen - beantwoorden van vragen - klantvriendelijkheid - onderscheiden hoofd- en bijzaken - inachtneming van omgangsvormen - samenvatten 	<p>Het gebruik en de inzet van verschillende communicatiemiddelen</p> <p>Bijvoorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> - telefoon - brief - e-mail - face-to-face

Vaki's deelkwalificatie: Inrichten en aansturen van een servicedesk 4 (ICT22.4/CREBO:56092)			
Competentie SCCN 10: (vervolg) De kandidaat kan functiegericht schriftelijk en mondeling communiceren, zowel in de Nederlandse als in de Engelse taal.			
Vaardigheden	Attitudes	Kennis	Inzichten
vakjargon gebruiken - in gesprek met Engelstalige collega's/ leveranciers Engelstalige ICT-terminologie correct hanteren Vaardig in het voeren van telefoon- gesprekken in het Nederlands en het Engels			

Vaki's deelkwalificatie: Inrichten en aansturen van een servicedesk 4 (ICT22.4/CREBO:56092)			
Competentie SCCN 11: De kandidaat kan team- en doelgericht samenwerken met klanten, leveranciers, en collega's op verschillende niveaus.			
Vaardigheden	Attitudes	Kennis	Inzichten
<p>Aansturen</p> <p>Delegeren</p> <p>Omgaan met conflicterende belangen Denk aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - beschikbaarheid vs. veiligheid/security - belangen gebruiker vs. organisatiebelangen - belangen organisatie vs. belangen ICT-afdeling <p>Relatiebeheer</p> <ul style="list-style-type: none"> - contact leggen met nieuwe relaties - bestaande relaties onderhouden <p>Samenwerken</p> <ul style="list-style-type: none"> - binnen de organisatie/het team/de afdeling - buiten de organisatie met klanten, leveranciers e.d. <p>Gestructureerd werken</p>	<p>Gezond eigenwijs</p> <p>Sociaal</p> <p>Teampayer</p> <p>Consequent</p> <p>Diplomatiek</p> <p>Teambuilder</p> <p>Gericht op het geven van het goede voorbeeld</p> <ul style="list-style-type: none"> - op gebied van systeemgebruik - op gebied van ICT-beheer richting collega's <p>Empathisch</p>	<p>Relatiebeheer</p> <ul style="list-style-type: none"> - belang van het onderhouden van relaties - hoe relaties te onderhouden - hoe contact te leggen met nieuwe relaties <p>Mensenkennis</p> <p>Belang van klant/leverancier/collega</p>	<p>Werk van andere disciplines Denk aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - de rol van ICT in relatie tot het werk van andere disciplines - belangen van andere disciplines <p>Belang van gestructureerd werken</p>

Vaki's deelkwalificatie: Inrichten en aansturen van een servicedesk 4 (ICT22.4/CREBO:56092)			
Competentie SCCN 12: De kandidaat kan met behulp van didactische en diplomatieke vaardigheden functiegericht adviseren en motiveren.			
Vaardigheden	Attitudes	Kennis	Inzichten
Organiseren Omgaan met mondige gebruikers Aansturen/instrueren Controleren Denk aan: - bewaken voortgang - controleren kwaliteit van het geleverde werk (eindcontrole) Coachen/motiveren/stimuleren Delegeren Didactische vaardigheden - basaal, in de zin van kennis overdragen Adviseren - van collega's - management - klanten/gebruikers Presenteren	Assertief Oplettend Diplomatiek Sociaal Tactisch Vastberaden Consequent Service- en klantgericht Geduldig	Wensen en behoeften van de klant/gebruiker Kennisniveau klant/gebruiker/collega Mensenkennis Communicatiemethodieken Denk aan: - het stellen van adequate vragen - beantwoorden van vragen - klantvriendelijkheid - onderscheiden hoofd- en bijzaken - inachtneming van omgangsvormen - samenvatten Managementstijlen/-technieken Denk aan: - democratisch, autoritair, participierend, laissez-faire - direction and control, objectives, exception, delegation, walking around	Wensen en behoeften van de klant/gebruiker Kennisniveau klant/gebruiker/collega Gedrag van mensen Managementstijlen/-technieken Denk aan: - democratisch, autoritair, participierend, laissez-faire - direction and control, objectives, exception, delegation, walking around

Vaki's deelkwalificatie: Inrichten en aansturen van een servicedesk 4 (ICT22.4/CREBO:56092)			
Competentie SCCN 13: De kandidaat kan zich inleven in de situatie van collega's, leveranciers en klanten, en stelt zich constructief en dienstbaar op.			
Vaardigheden	Attitudes	Kennis	Inzichten
Zich inleven in de rol en de belangen van de klant/leverancier/collega Omgaan met mondige gebruikers Zich snel aanpassen Zich verplaatsen in de klant/leverancier/collega	Empathisch Klantgericht/klantvriendelijk - beleefd - hulpvaardig - geduldig Objectief Overtuigingskracht Constructief	Mensenkennis Werkproces van de klant/leverancier/collega	Belangen klant/leverancier/collega Wensen en behoeften van de klant/leverancier/collega

Vaki's deelkwalificatie: Inrichten en aansturen van een servicedesk 4 (ICT22.4/CREBO:56092)			
Competentie LV 14: De kandidaat kan de effectiviteit en de efficiëntie van zijn eigen werkzaamheden bepalen, op basis van verkregen informatie zijn inzichten bijstellen, en grenzen in zijn kunnen aangeven.			
Vaardigheden	Attitudes	Kennis	Inzichten
Feedback vragen en geven Bijvoorbeeld: - specifiek m.b.t. aansturen/leidinggeven - specifiek m.b.t. het geven van feedback aan medewerkers Ontvangen kritiek vertalen naar concrete verbeterpunten voor eigen functioneren Grenzen aangeven Herkennen van eigen hiaten in benodigde competenties (vaardigheden, attitudes, kennis en inzichten)	Onderzoekend (binnen grenzen) Loyaal aan afspraken Kritisch - t.a.v. eigen functioneren Openstaand voor kritiek	Eigen grenzen en mogelijkheden Feedbackproces - goede manier van feedback geven en ontvangen	Belang van een leven lang leren Waarde van kritiek

Vaki's deelkwalificatie: Inrichten en aansturen van een servicedesk 4 (ICT22.4/CREBO:56092)			
Competentie LV 15: De kandidaat kan nieuwe ontwikkelingen in het beroep volgen en toepassen, en kan hoofd- en bijzaken onderscheiden.			
Vaardigheden	Attitudes	Kennis	Inzichten
<p>Zelfstandig informatie vergaren en naar waarde schatten Bijvoorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> - bijhouden van vakliteratuur - in kaart brengen van nieuwe ontwikkelingen op het gebied van hard- en software - toetsen op bruikbaarheid van nieuwe ontwikkelingen op het gebied van hard- en software binnen een specifieke organisatie <p>Raadplegen informatiebronnen Bijvoorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> - FAQ's - handboeken - servicedesk fabrikant/leverancier - Internet <p>Anticiperen op innovaties Denk aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - voorstellen doen om onderdelen van het bestaande informatiesysteem aan te passen <p>Nieuwe kennis toepassen</p> <ul style="list-style-type: none"> - o.a. vertalen naar eigen werksituatie/-omgeving - kennis delen 	<p>Leergierig</p> <p>Nieuwsgierig</p> <p>Openstaand voor innovaties</p> <p>Onderzoekend (van aard)</p> <p>Toekomstgericht</p> <ul style="list-style-type: none"> - rekening houden met innovaties e.d. bij het dagelijkse werk 	<p>Vernieuwingen en innovaties</p> <ul style="list-style-type: none"> - in relatie tot mogelijke toepassing binnen het eigen werk of de organisatie <p>Het bestaan en de mogelijkheden van informatiebronnen</p> <ul style="list-style-type: none"> - weten waar je informatie kunt vinden <p>Marktontwikkelingen</p> <ul style="list-style-type: none"> - m.b.t. ICT in het algemeen - m.b.t. de eigen organisatie en die van de klant 	<p>Consequenties en/of risico's van veranderingen en innovaties</p> <ul style="list-style-type: none"> - voor het eigen werk - voor de organisatie in het algemeen - voor gebruikers <p>Informatiebronnen</p> <ul style="list-style-type: none"> - waarde van de informatie - beschikbaarheid van informatie <p>Marktontwikkelingen</p> <ul style="list-style-type: none"> - gevolgen voor het eigen werk en de organisatie - waarde ervan voor het eigen werk en de organisatie

III a Toelichting op toetsing en afsluiting

In de hierna volgende tabellen worden aanwijzingen gegeven voor het samenstellen van een afsluitende toets voor deze deelkwalificatie. De tabellen kennen de volgende opbouw:

- Uit te voeren activiteiten

De belangrijkste activiteiten die in de opdracht aan de orde zullen moeten komen, worden genoemd. Er is een afzonderlijke tabel voor de vakmatige en methodische competenties, de bestuurlijk-organisatorische en strategische competenties en de sociaal-communicatieve en cultureel-normatieve competenties enerzijds en de leer- en vormgevingscompetenties anderzijds.

- Te volgen werkproces

Het werkproces dat de kandidaat moet kunnen volgen wordt hier geschetst.

- Beheersingscriteria Proces

Aan de hand van deze aspecten kan beoordeeld worden of de kandidaat alle relevante onderdelen van het werkproces heeft uitgevoerd. (De aangegeven nummers verwijzen naar de competenties.)

- Beheersingscriteria Resultaat

Aan de hand van deze criteria kan beoordeeld worden of de door de kandidaat ontwikkelde producten aan de producteisen voldoen. (De aangegeven nummers verwijzen naar de competenties.)

- Mogelijke bewijzen

Hier worden mogelijke documenten, formulieren, producten etc. genoemd waarmee de kandidaat het gevolgde proces en/of het resultaat ten behoeve van een derde kan aantonen.

III b Aanbevelingen voor toetsing en afsluiting

Aanbevelingen toetsing deelkwalificatie: Inrichten en aansturen van een servicedesk 4 (ICT22.4/CREBO:56092)				
Vakmatige en methodische competenties, bestuurlijk-organisatorische en strategische competenties en sociaal-communicatieve en cultureel-normatieve competenties				
Uit te voeren activiteiten	Te volgen werkproces	Beheersingscriteria Proces	Beheersingscriteria Resultaat	Mogelijke (vormen van) bewijzen
<ul style="list-style-type: none"> - ontwerpen en inrichten van een servicedesk - aansturen medewerkers - mondeling en schriftelijk toelichten van de werking van het informatiesysteem - afhandelen informatieverzoeken - afhandelen incidentmeldingen 	<p>Input</p> <ul style="list-style-type: none"> - vastgestelde eisen m.b.t. de werking van de servicedesk - bestaand informatiesysteem - informatieverzoeken - storings-/incidentmeldingen - nieuwe ontwikkelingen <p>Verwerking</p> <ul style="list-style-type: none"> - ontwerpen en inrichten van een servicedesk - opstellen en aanpassen instructies - instructies m.b.t. de werking van het informatiesysteem geven - informatieverzoeken afhandelen - incidentmeldingen afhandelen - rapporteren <p>Resultaat</p> <ul style="list-style-type: none"> - een aan de gestelde eisen functionerende servicedesk - correct afgehandelde incidentmeldingen en informatieverzoeken 	<ul style="list-style-type: none"> - analyseert de informatie-behoefte m.b.t. de te leveren ondersteuning en service (comp. 1) - ontwerpt de servicedesk volgens de gestelde eisen en wensen (comp. 1) - richt de servicedesk in volgens de in het ontwerp gestelde eisen (comp. 1) - licht de werking van het informatiesysteem helder toe, zowel mondeling als schriftelijk (comp. 2) - interpreteert informatie-verzoeken op correcte wijze (comp. 3) - verstrekt op correcte wijze relevante informatie aan de servicedesk (comp. 3) - interpreteert incident-meldingen op correcte wijze en onderneemt de juiste acties (comp. 4) - geeft op correcte wijze leiding aan de dagelijkse werkzaamheden binnen de 	<ul style="list-style-type: none"> - het ontwerp van de servicedesk sluit aan bij de gestelde eisen en de informatiebehoefte (comp. 1) - de inrichting van de servicedesk voldoet aan het ontwerp (comp. 1) - correcte en heldere toelichting op de werking van het informatiesysteem (comp. 2) - correct afgehandelde informatieverzoeken (comp. 3) - goed geïnformeerde servicedeskmedewerkers (comp. 3) - correct afgehandelde incident-meldingen (comp. 4) - goed functionerende servicedesk (comp. 5) - tevreden en goed geïnformeerde servicedesk-medewerkers (comp. 5) - adequaat uitgevoerde werkzaamheden (tijdig, accuraat, in de juiste volgorde en volgens de regels en procedures) (comp. 6 en 8) 	<p>Proces: Observatieverslag van de praktijkopleider en/of docent op basis van de beheersingscriteria behorende bij het proces</p> <p>Resultaat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - een binnen de gestelde eisen functionerende servicedesk - opgeloste storings - opgestelde documentatie en procedures - verklaringen van opdrachtgever, gebruikers, collega's <p>Proces/Resultaat: Nagesprek en verslag van het nagesprek</p>

Aanbevelingen toetsing deelkwalificatie: (vervolg) Inrichten en aansturen van een servicedesk 4 (ICT22.4/CREBO:56092)				
Vakmatige en methodische competenties, bestuurlijk-organisatorische en strategische competenties en sociaal-communicatieve en cultureel-normatieve competenties				
Uit te voeren activiteiten	Te volgen werkproces	Beheersingscriteria Proces	Beheersingscriteria Resultaat	Mogelijke (vormen van) bewijzen
	<ul style="list-style-type: none"> - tevreden gebruikers/klanten - tevreden servicedesk-medewerkers 	<ul style="list-style-type: none"> - servicedesk (comp. 5) - werkt project-/planmatig (comp. 6 en 8) - werkt volgens algemeen geldende procedures en regels (comp. 6) - handelt conform verantwoordelijkheden en bevoegdheden (comp. 7) - toont aan kennis van en inzicht in de organisatie te hebben (comp. 7) - houdt rekening met veranderende eisen en omstandigheden (comp. 8) - instrueert collega's op correcte wijze (comp. 9) - delegeert werkzaamheden op correcte wijze (comp. 9) - draagt zorg voor een goede communicatie (comp. 10) - communiceert op correcte wijze in het Nederlands en Engels (comp. 11) - werkt team- en doelgericht samen (comp. 11) - adviseert op correcte wijze (comp. 12) 	<ul style="list-style-type: none"> - duidelijk geïnstrueerde medewerkers met een evenwichtige taakbelasting (comp. 7 en 9) - communicatie, samenwerking, uitvoering en resultaat zijn naar tevredenheid van de gebruikers/klant en collega's (comp. 10, 11, 12 en 13) 	

Aanbevelingen toetsing deelkwalificatie: (vervolg) Inrichten en aansturen van een servicedesk 4 (ICT22.4/CREBO:56092)				
Vakmatige en methodische competenties, bestuurlijk-organisatorische en strategische competenties en sociaal-communicatieve en cultureel-normatieve competenties				
Uit te voeren activiteiten	Te volgen werkproces	Beheersingscriteria Proces	Beheersingscriteria Resultaat	Mogelijke (vormen van) bewijzen
		<ul style="list-style-type: none"> - motiveert op correcte wijze (comp. 12) - toont begrip voor de belevingswereld van de klant (comp. 13) - stelt zich constructief en hulpvaardig op (comp. 13) 		

Aanbevelingen toetsing deelkwalificatie: Inrichten en aansturen van een servicedesk 4 (ICT22.4/CREBO:56092)				
Leer- en vormgevingscompetenties				
Uit te voeren activiteiten	Te volgen werkproces	Beheersingscriteria Proces	Beheersingscriteria Resultaat	Mogelijke (vormen van) bewijzen
Reflectieverslag <ul style="list-style-type: none"> - maken van een voorlopig reflectieverslag - voeren van een voortgangsgesprek - maken van een definitief reflectieverslag 	Input <ul style="list-style-type: none"> - de in het kader van de deelkwalificatie uit te voeren activiteiten - voorlopig reflectieverslag - voortgangsgesprek - verbeterpunten Verwerking <ul style="list-style-type: none"> - reflecteren op eigen handelen - bijhouden ontwikkelingen Resultaat <ul style="list-style-type: none"> - inzicht in eigen kwaliteiten - verbeterde werkwijze - definitief reflectieverslag - toegepaste nieuwe ontwikkelingen (voor zover mogelijk) 	<ul style="list-style-type: none"> - evalueert adequaat (comp. 14) - vraagt feedback (comp. 14) - reageert effectief op kritiek (comp. 14) - houdt adequaat vakkenis en ontwikkelingen bij (comp. 15) - doet verbetervoorstellen voor hulpmiddelen en werkwijzen (comp. 15) - past nieuwe ontwikkelingen voor zover mogelijk toe (comp. 15) 	<ul style="list-style-type: none"> - brengt aantoonbare verbeteringen aan (comp. 14) - geeft aan hoe feedback is verwerkt (comp. 14) - draagt aantoonbaar bij aan efficiency en kwaliteitsverbetering van de organisatie en/of afdeling (comp. 15) 	Proces/Resultaat: Reflectieverslag van de kandidaat Observatieverslag van de praktijkopleider en/of docent op basis van de beheersingscriteria behorende bij het proces Nagesprek en verslag van het nagesprek