

Alle details over de job van Procesexpert

JOUW JOBINHOUD IN DETAIL

Na je onboarding en wanneer je helemaal thuis bent in de job, ga jij aan de slag met de taken die hieronder zijn opgesomd.

Je takenpakket bestaat uit onderstaande resultaatsgebieden:

Resultaat	Voorbeelden van activiteiten
Behoeftanalyse (Proactief) analyseren van de behoeften van de organisatie en klanten met als doel een correct beeld te krijgen van de opportuniteiten en de noden.	- Behoeften en opportuniteiten bespreken met de eigen teamleider, de teamleiders binnen de afdeling en de klanten - Anticiperen op problemen en knelpunten binnen de dienstverlening - Opvolgen van ontwikkelingen en tendensen - Uitvoeren van (probleem)analysen - Analyseren van ad hoc vragen en problemen - Evalueren van de huidige dienstverlening - ...
Dienstverlening uitbouwen en/of optimaliseren Op basis van het beleid en de behoeftanalyse de dienstverlening binnen het vakgebied proactief mee definiëren, implementeren en bijsturen met als doel de interne klant en de organisatie op de best mogelijke manier te ondersteunen.	- Processen, werkinstructies en handleidingen opstellen - De continue werking van de organisatie meehelpen verzekeren - Administratie uitvoeren die bij de dienstverlening hoort - Interne klanten ondersteunen bij de implementatie en het gebruik van instrumenten, systemen, toepassingen,... - ...
Werkinstrumenten Ontwikkelen of aanpassen van concepten, systemen, processen, methoden en technieken in nauw overleg met de klant met als doel door	- Werkinstrumenten en hulpmiddelen ontwerpen, verbeteren en/of toegankelijk maken - Meewerken aan projecten van productontwikkeling

algemeen toepasbare of maatgerichte producten, processen en diensten de gedefinieerde dienstverlening te kunnen uitvoeren.	- Uitwerken van procedures en richtlijnen - Ontwikkelen van opleidingen, rekenmodellen,, IT-programma's... databanken, concepten voor financieel beheer - Processen, werkinstructies en handleidingen opstellen - ...
Adviesverlening Zowel op vraag als proactief interne klanten adviseren vanuit het vakgebied met als doel deskundige oplossingen aan te bieden voor vraagstukken of problemen.	- Antwoorden op vragen van klanten - Fungeren als aanspreekpunt voor het eigen vakgebied - Adviseren over toepassing en gebruik van diensten, producten, systemen - Gebruikers adviseren over interpretatie van regelgeving - Actief deelnemen aan werkgroepen en vergaderingen - Proactief knelpunten signaleren - ...
Kwaliteitsborging Opvolgen, evalueren en eventueel bijsturen van de voortgang of resultaten van processen en dienstverlening met als doel een optimale kwaliteit en efficiëntie te garanderen conform de afspraken, richtlijnen en regelgeving.	- Bewaken van correcte toepassingen van reglementaire bepalingen, procedures, normen,... - Erop toezien dat wet- en regelgeving worden gerespecteerd - Verzamelen en verwerken van gegevens, opmaken van overzichten en verslagen, rapporteren van indicatoren - Input leveren voor management rapportering - Toezien op naleving van kwaliteitsnormen - Evalueren van klanttevredenheid - Kwaliteitsbewaking van de opgezette systemen - Voorstellen doen voor verbetering - Proces afstemmen met andere processen binnen de organisatie - ...
Communicatie en contacten Communiceren over de dienstverlening met als doel de (interne) klanten te informeren en hen te stimuleren om van de dienstverlening gebruik te maken.	- De dienstverlening proactief kenbaar maken aan de klant - Deelnemen aan en organiseren van werkgroepen, vergaderingen, infosessies - Fungeren als aanspreekpunt - Feedback vragen aan klanten - ...
Kennis m.b.t. het vakgebied	- Opbouwen en onderhouden van netwerken - Bijhouden van vakliteratuur - Volgen van nieuwe ontwikkelingen

Actief bijhouden en uitwisselen van kennis en ervaring m.b.t. het vakgebied met als doel de kwaliteit van de dienstverlening te optimaliseren. -	- Op de hoogte blijven van nieuwe methoden, theorieën en technieken - Deelnemen aan interne en externe vormingsactiviteiten op het vakgebied - ...
Projectdeelname Leiden of deelnemen aan (deel)projecten of werkgroepen met als doel bij te dragen aan de realisatie van de afgesproken projectdoelstellingen. <u>Context:</u> <i>m.b.t. het eigen functionele domein.</i>	- Adviseren, controleren en bijsturen van projecten - Leveren van specifieke vakinhoudelijke input voor projecten - Projecten plannen, coördineren en leiden - Deelnemen aan cross functionele projectgroepen - Opstellen en bewaken van technische normen en standaarden - Het opvolgen van de werkzaamheden - ...