

BEROEPSKWALIFICATIEDOSSIER

Functioneel digitaal ondersteuner

////////////////////////////////////
BK-0547-1

1. Globaal

1.1 TITEL

Functioneel digitaal ondersteuner

1.2 DEFINITIE

De functioneel digitaal ondersteuner verwerkt data en implementeert, onderhoudt en bewerkt (web)applicaties en databanken binnen een gegeven standaardsoftwarepakket, IT-platform of datastructuur teneinde processen van organisaties, diensten en afdelingen digitaal te faciliteren en te ondersteunen.

1.3 EXTRA INFORMATIE

De standaardsoftwarepakketten en IT-platformen zijn courant gebruikte, in de handel verkrijgbare of op maat van de organisatie gemaakte. Het kan gaan om besturingssystemen, CMS, ERP, HRM systemen, D(B)MS systemen, cyberphysical systems, RPA systemen ..., gebaseerd op html, Java, SQL ... Sommige worden als cloud services aangeboden ('... as a service').

In het kader van dataverwerking zijn de datastructuren (of datamodellen) reeds voorhanden in de organisatie. De data worden verzameld in relationele en niet-relatieve databanken waarin documenten, mappen, e-mails, afbeeldingen, video's, tabellen ... opgeslagen worden, eventueel binnen een data(bank)beheersysteem .

De functioneel digitaal ondersteuner doet aanpassingen of aanvullingen binnen een gegeven standaardsoftwarepakket, IT-platform of datastructuur maar verandert niets aan het framework.

Hij/zij voert opdrachten steeds uit in overleg met de verantwoordelijke volgens de interne procedures binnen vooropgestelde richtlijnen.

De functioneel digitaal ondersteuner zal voorstellen voor een mogelijke uitwerking of aanpassing van een applicatie of databank voorleggen aan de verantwoordelijke. Deze voorstellen formuleert hij/zij

uitgaande van de vereisten van de opdracht en de mogelijke functionaliteiten binnen de bestaande softwarepakketten, IT-platformen en datastructuren. Dan werkt hij/zij deze oplossing uit. Verder zal de beroepsbeoefenaar applicaties en databanken onderhouden door actualiseren, problemen oplossen en eventueel uitbreiden. Hij/zij zal tevens data voor webapplicaties van de onderneming actualiseren.

Bijkomend ondersteunt hij/zij de gebruikers bij het testen en het gebruiken van standaardsoftwarepakketten, IT-platformen en databanken en zorgt voor input voor het schrijven van een gebruikershandleiding.

1.4 SECTOREN

- Overige (PC200 Aanvullend PC bedienden)

1.5 BETROKKEN (ARBEIDSMARKT)ACTOREN

Hoofdindieners

AGORIA
Mieke Vermeiren (mieke.vermeiren@agoria.be)
Bluepoint
Auguste Reyerslaan 80
1030 Brussel (Schaarbeek)

Mede-indieners

VDAB (Vlaamse Dienst Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding)
Ann Van Nooten
Keizerslaan 11
1000 Brussel

Cevora (Cevora vzw - Cefora asbl)
Charlotte Olijslagers (charlotte.olijslagers@cevora.be)
Silver Building
Auguste Reyerslaan 70
1030 Brussel (Schaarbeek)
02 740 29 30

1.6 REFERENTIEKADER

Gehanteerde referentiekaders

- Ander BKD: BK-0334 - Programmeur software-, web-, en mobiletoepassingen, 28 februari 2020

- Ander BKD: BK-0331 - Digitale gebruikersondersteuner, 28 februari 2020
- Ander BKD: BK-0483 - Crossmedia assistent, 7 februari 2020
- Beroeps(competentie)profiel: OP-643 Integratie en implementatie expert ICT , 20 juni 2020
- Beroeps(competentie)profiel: OP-195 Databankbeheerder, 20 juni 2020

Relatie tot het referentiekader

Voor de formulering van de activiteiten werd vooral een beroep gedaan op informatie aangereikt door de sectoren en het werkveld.

Bestaande BKD's werden gebruikt als inspiratie: Programmeur software-, web-, en mobiletoepassingen, Digitale gebruikersondersteuner en Crossmedia assistent (voor de activiteit i.v.m. webapplicaties).

Daarenboven werd ook gekeken naar beroepscompetentieprofielen van VDAB: Integratie en implementatie expert ICT en Databankbeheerder. Hoewel deze profielen een hoger verantwoordelijks- en complexiteitsniveau hebben dan dit beroep, wat uitvoerend is, konden deze wel dienen als bron van formuleringen, kennis en vaardigheden, mits de nodige aanpassingen.

De formulering van de activiteiten is actueel maar kan daarom soms verschillen van formuleringen in reeds bestaande BKD's in de cluster. Er werd rekening gehouden met de formuleringen in andere beroepskwalificatiedossiers uit de cluster, om waar mogelijk gelijkaardige vaardigheden en kenniselementen op een gelijkaardige manier te benoemen.

Er worden geen namen van applicaties of installaties opgenomen in het dossier om de duurzaamheid niet in het gedrang te brengen. Gebeurt dit wel, dan is dit louter indicatief bedoeld.

2. Competenties

2.1 OPSOMMING COMPETENTIES

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
1. Werkt volgens de bedrijfseigen procedures van privacy, netwerkveiligheid, cyberveiligheid en kwaliteitsvolle dienstverlening				
<ul style="list-style-type: none"> Houdt rekening met de bedrijfseigen procedures van privacy, netwerkveiligheid en cyberveiligheid 	✓			<ul style="list-style-type: none"> Kennis van de geldende afspraken inzake de kwaliteitsstandaard Kennis van procedures en regels binnen de bedrijfscultuur i.f.v. de uitvoering van de taken (privacy, netwerkveiligheid, cyberveiligheid ...)
<ul style="list-style-type: none"> Stelt de risico's omtrent de beveiliging van data vast 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Respecteert de privacy en gaat confidentieel om met informatie 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Houdt rekening met de kwaliteitsvoorschriften 	✓			
2. Organiseert de eigen werkzaamheden op basis van de gegeven opdracht				
<ul style="list-style-type: none"> Overlegt met de verantwoordelijke over de opdracht 	✓			<ul style="list-style-type: none"> Basiskennis van planningstechnieken Basiskennis van werkorganisatie en werkvolgorde Kennis van de inhoud van de opdracht Kennis van kantoorsoftware
<ul style="list-style-type: none"> Neemt kennis van de binnen de organisatie geldende afspraken en deadlines 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Houdt zich voor de eigen activiteiten aan de vooropgestelde eisen betreffende tijds marges, prioriteiten en afspraken 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Treft voorbereidingen om de eigen opdracht optimaal uit te voeren 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Evalueert met de verantwoordelijke de eigen werkzaamheden kwalitatief en kwantitatief en stuurt deze desgewenst bij 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Stuurt de eigen planning bij indien nodig 	✓			
3. Werkt in teamverband				

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
<ul style="list-style-type: none"> • Communiceert gepast en efficiënt • Wisselt informatie uit met collega's en verantwoordelijke • Overlegt over de opdracht met verantwoordelijke en collega's • Rapporteert aan de verantwoordelijke • Meldt onvoorziene omstandigheden aan de verantwoordelijke en/of derden (bvb. gebruikers) • Werkt efficiënt samen met alle betrokkenen 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ 			<ul style="list-style-type: none"> • Basiskennis van werkorganisatie en werkvolgorde • Kennis van bedrijfseigen software (registratie ...) • Kennis van kantoorsoftware • Kennis van procedures en regels binnen de bedrijfscultuur i.f.v. de uitvoering van de taken (privacy, netwerkveiligheid, cyberveiligheid ...)
4. Gebruikt communicatietechnieken				
<ul style="list-style-type: none"> • Luistert actief • Communiceert gepast en efficiënt met collega's, gebruikers en verantwoordelijke • Communiceert tijdens het contact met de gebruiker volgens de communicatierichtlijnen • Slaagt erin om via communicatie de noodzakelijke gegevens te verzamelen • Evalueert de gebruikerstevredenheid in overleg met de verantwoordelijke • Gebruikt beschikbare communicatiekanalen efficiënt 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ 			<ul style="list-style-type: none"> • Basiskennis van principes van klantvriendelijkheid • Kennis van doelgerichte schriftelijke en mondelinge communicatietechnieken • Kennis van het efficiënt gebruik van de beschikbare digitale communicatiekanalen • Kennis van Nederlandstalige en relevante anderstalige vakterminologie • Kennis van procedures en regels binnen de bedrijfscultuur i.f.v. de uitvoering van de taken (privacy, netwerkveiligheid, cyberveiligheid ...)
5. Ontwikkelt continu de eigen praktijk en vergroot de eigen deskundigheid				
<ul style="list-style-type: none"> • Informeert zich over de ontwikkelingen/evoluties in relatie tot de eigen werkzaamheden • Beoordeelt de bronnen kritisch • Exploreert, raadpleegt en zoekt mee externe informatiebronnen (handleidingen, literatuur, 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ✓ ✓ 			<ul style="list-style-type: none"> • Basiskennis van het beoordelen op betrouwbaarheid van de info in relevante vakliteratuur en -websites • Basiskennis van het verzamelen van informatie in relevante vakliteratuur en -websites

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
databanken, internet e.a.) binnen het werkdomein op en schat deze mee naar waarde in <ul style="list-style-type: none"> • Identificeert de behoefte aan verdere ontwikkeling • Bespreekt mogelijk interessante bijsturingen, evoluties/vernieuwingen met de verantwoordelijke • Meldt de nood aan bijscholing • Verwerft nieuwe kennis, vaardigheden en inzichten over de evoluties/vernieuwingen en zet deze in 				<ul style="list-style-type: none"> • Basiskennis van technische informatiebronnen • Basiskennis van verschillende trends/evoluties in relatie tot de eigen werkzaamheden • Kennis van bedrijfseigen software (registratie ...) • Kennis van kantoorsoftware • Kennis van Nederlandstalige en relevante anderstalige vakterminologie
6. Informeert zich over de opgelegde specificaties van de opdracht in overleg met de verantwoordelijke				
<ul style="list-style-type: none"> • Neemt kennis van de/het opgelegde standaardsoftware of IT-platform • Neemt kennis van de gewenste functionaliteiten (visualisatie, gebruiksvriendelijkheid ...) • Verzamelt de nodige gegevens op basis van de specificaties • Interpreteert de functionele analyse 				<ul style="list-style-type: none"> • Basiskennis van functionele analyse • Kennis van de geldende afspraken inzake de kwaliteitsstandaard • Kennis van de inhoud van de opdracht • Kennis van het verzamelen van relevante informatie i.h.k.v. de opdracht • Kennis van procedures en regels binnen de bedrijfscultuur i.f.v. de uitvoering van de taken (privacy, netwerkveiligheid, cyberveiligheid ...)
7. Stelt functionele oplossingen m.b.t. de applicatie voor en bespreekt deze met de verantwoordelijke				
<ul style="list-style-type: none"> • Houdt rekening met de opgelegde specificaties van de applicatie i.f.v. de functionele analyse • Bepaalt welke inputdata aangeleverd moeten worden en in welke vorm i.f.v. de functionele analyse (format, aantal, structuur, al dan niet 				<ul style="list-style-type: none"> • Basiskennis van databanken • Basiskennis van functionele analyse • Basiskennis van ICT-hardware, informatica- en telecomnetwerken • Basiskennis van programmeermogelijkheden

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
geïmporteerd ...)				<ul style="list-style-type: none"> binnen softwareomgevingen en IT-platformen Basiskennis van servers Kennis van automatisering in softwareapplicaties voor de optimale realisatie van de opdracht Kennis van cloud services Kennis van documenten- en datastructuren Kennis van dataformaten en hun conversiemogelijkheden Kennis van softwareomgevingen, IT-platformen en hun functionaliteiten Kennis van tekencodering (bvb. ASCII, Unicode ...) Kennis van visualisatie van data en applicatiegebruik (bvb. dashboard, aanklikveld ...)
<ul style="list-style-type: none"> Stelt een datastructuur voor de inputdata voor indien nodig 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Stelt een indeling van bestanden en mappen voor 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Vergelijkt de gewenste functionaliteiten en performantie met reeds bestaande applicaties 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Selecteert bruikbare functionaliteiten uit reeds bestaande applicaties 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Stelt een gestructureerde aanpak van uitwerking voor, rekening houdende met de selectie aan bestaande applicaties 		✓		
<ul style="list-style-type: none"> Schat de tijdsbesteding in 	✓			
8. Werkt de applicatie uit en test ze binnen de/het opgelegde standaardsoftware of IT-platform volgens de met de verantwoordelijke besproken aanpak				
<ul style="list-style-type: none"> Werkt de applicatie met de gewenste functionaliteiten uit 	✓			<ul style="list-style-type: none"> Basiskennis van databanken Basiskennis van programmatie logica Basiskennis van programmeermogelijkheden binnen softwareomgevingen en IT-platformen Basiskennis van relevante programmeertalen Kennis van automatisering in softwareapplicaties voor de optimale realisatie van de opdracht Kennis van cloud services Kennis van documenten- en datastructuren Kennis van dataformaten en hun conversiemogelijkheden
<ul style="list-style-type: none"> Bevraagt een databank m.b.v. een querytaal 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Koppelt een databank aan de applicatie 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Zet data uit een databank om in tabellen en normaliseert indien nodig 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Schrijft een performante applicatie 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Test de werking en stuurt eventueel bij 		✓		
<ul style="list-style-type: none"> Bespreekt problemen met de verantwoordelijke 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Documenteert de applicatie volgens de procedures 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Schrijft een gebruikershandleiding en legt 	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
deze voor aan de verantwoordelijke				<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van macro's • Kennis van offline en online synchronisatie • Kennis van querytaal (bvb. SQL ...) • Kennis van scripting • Kennis van softwareomgevingen, IT-platformen en hun functionaliteiten • Kennis van tekencodering (bvb. ASCII, Unicode ...) • Kennis van visualisatie van data en applicatiegebruik (bvb. dashboard, aanklikveld ...)
9. Stelt de applicatie in werking met de gebruiker en stuurt bij				
• Activeert de applicatie	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Basiskennis van databanken • Basiskennis van programmeermogelijkheden binnen softwareomgevingen en IT-platformen • Kennis van automatisering in softwareapplicaties voor de optimale realisatie van de opdracht • Kennis van cloud services • Kennis van documenten- en datastructuren • Kennis van dataformaten en hun conversiemogelijkheden • Kennis van macro's • Kennis van offline en online synchronisatie • Kennis van softwareomgevingen, IT-platformen en hun functionaliteiten • Kennis van tekencodering (bvb. ASCII, Unicode ...) • Kennis van visualisatie van data en applicatiegebruik (bvb. dashboard, aanklikveld ...)
• Assisteert de gebruiker bij de opstart en tijdens de testen	✓			
• Evalueert opmerkingen van de gebruiker na testen		✓		
• Stelt aanpassingen voor aan de verantwoordelijke op basis van de terugkoppeling van de gebruiker		✓		
• Voert de nodige aanpassingen uit met aandacht voor performantie	✓			
• Volgt de procedure voor officiële indienststelling van de applicatie	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
				<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van procedures en regels binnen de bedrijfscultuur i.f.v. de uitvoering van de taken (privacy, netwerkveiligheid, cyberveiligheid ...)
10. Onderhoudt de applicatie(s) en lost problemen op				
<ul style="list-style-type: none"> • Volgt veranderingen bij de/het onderliggende standaardsoftware of IT-platform, van de structuur van importdata en van procedures op 	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Basiskennis van databanken • Basiskennis van programmeermogelijkheden binnen softwareomgevingen en IT-platformen • Kennis van automatisering in softwareapplicaties voor de optimale realisatie van de opdracht • Kennis van cloud services • Kennis van documenten- en datastructuren • Kennis van dataformaten en hun conversiemogelijkheden • Kennis van macro's • Kennis van offline en online synchronisatie • Kennis van querytaal (bvb. SQL ...) • Kennis van softwareomgevingen, IT-platformen en hun functionaliteiten • Kennis van tekencodering (bvb. ASCII, Unicode ...) • Kennis van visualisatie van data en applicatiegebruik (bvb. dashboard, aanklikveld ...)
<ul style="list-style-type: none"> • Bespreekt gebruikersvragen m.b.t. uitbreidingen van, problemen met en wijzigingen in de applicatie met de verantwoordelijke 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Schat de impact van mogelijke aanpassingen op de werking van de applicatie in 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Schat de tijdsbesteding van een eventuele aanpassing in 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Past applicatie, documentatie en gebruikershandleiding aan in overleg met de verantwoordelijke met aandacht voor het behoud van performantie 		✓		
<ul style="list-style-type: none"> • Test de werking en stuurt eventueel bij 		✓		
11. Overlegt met en informeert gebruikers in diverse fasen van het opzetten en onderhouden van de applicatie				
<ul style="list-style-type: none"> • Voert in een bevattelijke taal tussentijdse communicatie met de gebruiker gedurende het opzetten en onderhouden van de applicatie 	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Kennis van cloud services • Kennis van documenten- en datastructuren • Kennis van dataformaten en hun

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
<ul style="list-style-type: none"> • Informeert de gebruiker over de opstartvoorwaarden 	✓			<ul style="list-style-type: none"> • conversiemogelijkheden • Kennis van softwareomgevingen, IT-platformen en hun functionaliteiten • Kennis van visualisatie van data en applicatiegebruik (bvb. dashboard, aanklikveld ...)
<ul style="list-style-type: none"> • Communiceert met de gebruiker over het gebruik van, uitbreidingen van, wijzigingen in en problemen met de applicatie en de gebruikershandleiding ervan 	✓			
12. Stelt functionele oplossingen m.b.t. de databank voor op basis van de opdracht en bespreekt deze met de verantwoordelijke				
<ul style="list-style-type: none"> • Houdt rekening met de opgelegde specificaties van de databank 	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Basiskennis van big data (3v's: volume, velocity en variety) i.f.v. analyse • Basiskennis van databanken • Basiskennis van datawarehouses • Basiskennis van functionele analyse • Basiskennis van ICT-hardware, informatica- en telecomnetwerken • Basiskennis van servers • Basiskennis van standaardmodellen voor informatiearchitectuur • Kennis van archiefbeheer • Kennis van automatisering in softwareapplicaties voor de optimale realisatie van de opdracht • Kennis van cloud services • Kennis van documenten- en datastructuren • Kennis van databeheer • Kennis van dataformaten en hun conversiemogelijkheden • Kennis van softwareomgevingen, IT-platformen en hun functionaliteiten • Kennis van tekencodering (bvb. ASCII, Unicode ...)
<ul style="list-style-type: none"> • Informeert zich over de beschikbare datastructuren 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Vergelijkt de beschikbare data in bestaande datastructuren met de gespecificeerde data 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Schat de bruikbaarheid van beschikbare data in bestaande datastructuren in 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Stelt een indeling van bestanden en mappen voor 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Stelt een structuur voor versiebeheer, de frequentie en bewaartijd van back-ups en archivering voor 		✓		
<ul style="list-style-type: none"> • Schat de tijdsbesteding in 	✓			
13. Verwerkt data uit databanken en test de verwerking binnen de/het gekozen IT-platform,				

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
standaardsoftware of datastructuur				
<ul style="list-style-type: none"> Verzamelt data uit een bestaande databank m.b.v. een querytaal 	✓			<ul style="list-style-type: none"> Basiskennis van big data (3v's: volume, velocity en variety) i.f.v. analyse Basiskennis van databanken Basiskennis van datawarehouses Basiskennis van functionele analyse Basiskennis van servers Kennis van archiefbeheer Kennis van automatisering in softwareapplicaties voor de optimale realisatie van de opdracht Kennis van cloud services Kennis van datamining Kennis van documenten- en datastructuren Kennis van dataformaten en hun conversiemogelijkheden Kennis van offline en online synchronisatie Kennis van querytaal (bvb. SQL ...) Kennis van scripting Kennis van softwareomgevingen, IT-platformen en hun functionaliteiten Kennis van tekencodering (bvb. ASCII, Unicode ...)
<ul style="list-style-type: none"> Zet verzamelde of aangeleverde data om in tabellen en normaliseert 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Implementeert het datamodel in een databank 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Realiseert de formattering van de datapartities 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Documenteert de organisatie van de databank 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Verbindt de databank met het IT-platform, standaardsoftware of de documenten- of datastructuur 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Test de werking en stuurt eventueel bij 		✓		
14. Onderhoudt databanken en lost problemen op				
<ul style="list-style-type: none"> Volgt de prestaties van de databank op 	✓			<ul style="list-style-type: none"> Basiskennis van big data (3v's: volume, velocity en variety) i.f.v. analyse Basiskennis van databanken Basiskennis van datawarehouses Basiskennis van functionele analyse Basiskennis van programmeermogelijkheden
<ul style="list-style-type: none"> Volgt veranderingen bij de/het onderliggende databank, standaardsoftwarepakket of IT-platform, van de structuur van importdata en van procedures op 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Bespreekt gebruikersvragen m.b.t. uitbreidingen van, problemen met en wijzigingen in de databank met de 	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
verantwoordelijke				binnen softwareomgevingen en IT-platformen <ul style="list-style-type: none"> • Basiskennis van servers • Basiskennis van standaardmodellen voor informatiearchitectuur • Kennis van archiefbeheer • Kennis van cloud services • Kennis van datamining • Kennis van documenten- en datastructuren • Kennis van dataformaten en hun conversiemogelijkheden • Kennis van offline en online synchronisatie • Kennis van querytaal (bvb. SQL ...) • Kennis van tekencodering (bvb. ASCII, Unicode ...)
<ul style="list-style-type: none"> • Schat de impact van mogelijke aanpassingen op de werking van de databank in 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Schat de tijdsbesteding van een eventuele aanpassing in 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Past documentatie en gebruikershandleiding m.b.t. de databank aan in overleg met de verantwoordelijke 		✓		
15. Onderhoudt de inhoud van webapplicaties van de onderneming				
<ul style="list-style-type: none"> • Neemt kennis van aangeleverde wijzigingen 	✓			<ul style="list-style-type: none"> • Basiskennis van add-ons (CMS) • Basiskennis van de elementen waaruit webpagina's zijn opgebouwd • Basiskennis van de technische beperkingen van de webapplicaties • Basiskennis van een content management systeem (CMS) • Basiskennis van online media en hun integratiemogelijkheden • Basiskennis van besturingssystemen • Kennis van automatisering in softwareapplicaties voor de optimale realisatie van de opdracht • kennis van de koppeling van databanken aan webapplicaties • Kennis van de verschillende online
<ul style="list-style-type: none"> • Raadpleegt een databank en koppelt deze met de webapplicatie 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Zet de aangeleverde informatie in het vereiste dataformaat 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Integreert de wijzigingen binnen de webapplicatie 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Verwijdert verlopen informatie 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Vult de templates in het Content Management Systeem (CMS systeem) in 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> • Maakt back-ups en archiveert vorige versies 	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
				platformen waarop kan gepubliceerd worden <ul style="list-style-type: none"> • Kennis van diverse mogelijkheden om bestanden online op te slaan en/of te transporteren • Kennis van dataformaten en hun conversiemogelijkheden • Kennis van het online plaatsen en/of publiceren van een onderdeel van webapplicaties • Kennis van versiebeheer en backups

2.2 BESCHRIJVING COMPETENTIES ADHV DE DESCRIPTORELEMENTEN

Kennis

- Basiskennis van add-ons (CMS)
- Basiskennis van big data (3v's: volume, velocity en variety) i.f.v. analyse
- Basiskennis van databanken
- Basiskennis van datawarehouses
- Basiskennis van de elementen waaruit webpagina's zijn opgebouwd
- Basiskennis van de technische beperkingen van de webapplicaties
- Basiskennis van een content management systeem (CMS)
- Basiskennis van functionele analyse
- Basiskennis van het beoordelen op betrouwbaarheid van de info in relevante vakliteratuur en -websites
- Basiskennis van het verzamelen van informatie in relevante vakliteratuur en -websites
- Basiskennis van ICT-hardware, informatica- en telecomnetwerken
- Basiskennis van online media en hun integratiemogelijkheden
- Basiskennis van planningstechnieken
- Basiskennis van principes van klantvriendelijkheid
- Basiskennis van programmatielogica
- Basiskennis van programmeermogelijkheden binnen softwareomgevingen en IT-platformen
- Basiskennis van relevante programmeertalen
- Basiskennis van servers
- Basiskennis van standaardmodellen voor informatiearchitectuur
- Basiskennis van technische informatiebronnen
- Basiskennis van verschillende trends/evoluties in relatie tot de eigen werkzaamheden

- Basiskennis van werkorganisatie en werkvolgorde
- Basiskennis van besturingssystemen

- Kennis van archiefbeheer
- Kennis van automatisering in softwareapplicaties voor de optimale realisatie van de opdracht
- Kennis van bedrijfseigen software (registratie ...)
- Kennis van cloud services
- Kennis van datamining
- Kennis van de geldende afspraken inzake de kwaliteitsstandaard
- Kennis van de inhoud van de opdracht
- kennis van de koppeling van databanken aan webapplicaties
- Kennis van de verschillende online platformen waarop kan gepubliceerd worden
- Kennis van diverse mogelijkheden om bestanden online op te slaan en/of te transporteren
- Kennis van documenten- en datastructuren
- Kennis van doelgerichte schriftelijke en mondelinge communicatietechnieken
- Kennis van databeheer
- Kennis van dataformaten en hun conversiemogelijkheden
- Kennis van het efficiënt gebruik van de beschikbare digitale communicatiekanalen
- Kennis van het online plaatsen en/of publiceren van een onderdeel van webapplicaties
- Kennis van het verzamelen van relevante informatie i.h.k.v. de opdracht
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van macro's
- Kennis van Nederlandstalige en relevante anderstalige vakterminologie
- Kennis van offline en online synchronisatie
- Kennis van querytaal (bvb. SQL ...)
- Kennis van scripting
- Kennis van softwareomgevingen, IT-platformen en hun functionaliteiten
- Kennis van tekencodering (bvb. ASCII, Unicode ...)
- Kennis van versiebeheer en backups
- Kennis van visualisatie van data en applicatiegebruik (bvb. dashboard, aanklikveld ...)
- Kennis van procedures en regels binnen de bedrijfscultuur i.f.v. de uitvoering van de taken (privacy, netwerkveiligheid, cyberveiligheid ...)

Cognitieve vaardigheden

- Houdt rekening met de bedrijfseigen procedures van privacy, netwerkveiligheid en cyberveiligheid
- Stelt de risico's omtrent de beveiliging van data vast
- Respecteert de privacy en gaat confidentieel om met informatie
- Houdt rekening met de kwaliteitsvoorschriften
- Overlegt met de verantwoordelijke over de opdracht
- Neemt kennis van de binnen de organisatie geldende afspraken en deadlines
- Houdt zich voor de eigen activiteiten aan de vooropgestelde eisen betreffende tijds marges, prioriteiten en afspraken
- Treft voorbereidingen om de eigen opdracht optimaal uit te voeren
- Evalueert met de verantwoordelijke de eigen werkzaamheden kwalitatief en kwantitatief en stuurt deze desgewenst bij

- Stuurt de eigen planning bij indien nodig
- Communiceert gepast en efficiënt
- Wisselt informatie uit met collega's en verantwoordelijke
- Overlegt over de opdracht met verantwoordelijke en collega's
- Rapporteert aan de verantwoordelijke
- Meldt onvoorziene omstandigheden aan de verantwoordelijke en/of derden (bvb. gebruikers)
- Werkt efficiënt samen met alle betrokkenen
- Luistert actief
- Communiceert gepast en efficiënt met collega's, gebruikers en verantwoordelijke
- Communiceert tijdens het contact met de gebruiker volgens de communicatierichtlijnen
- Slaagt erin om via communicatie de noodzakelijke gegevens te verzamelen
- Evalueert de gebruikerstevredenheid in overleg met de verantwoordelijke
- Gebruikt beschikbare communicatiekanalen efficiënt
- Informeert zich over de ontwikkelingen/evoluties in relatie tot de eigen werkzaamheden
- Beoordeelt de bronnen kritisch
- Exploreert, raadpleegt en zoekt mee externe informatiebronnen (handleidingen, literatuur, databanken, internet e.a.) binnen het werkdomein op en schat deze mee naar waarde in
- Identificeert de behoefte aan verdere ontwikkeling
- Bespreekt mogelijk interessante bijsturingen, evoluties/vernieuwingen met de verantwoordelijke
- Meldt de nood aan bijscholing
- Verwerft nieuwe kennis, vaardigheden en inzichten over de evoluties/vernieuwingen en zet deze in
- Neemt kennis van de/het opgelegde standaardsoftware of IT-platform
- Neemt kennis van de gewenste functionaliteiten (visualisatie, gebruiksvriendelijkheid ...)
- Verzamelt de nodige gegevens op basis van de specificaties
- Interpreteert de functionele analyse
- Houdt rekening met de opgelegde specificaties van de applicatie i.f.v. de functionele analyse
- Bepaalt welke inputdata aangeleverd moeten worden en in welke vorm i.f.v. de functionele analyse (format, aantal, structuur, al dan niet geïmporteerd ...)
- Vergelijkt de gewenste functionaliteiten en performantie met reeds bestaande applicaties
- Schat de tijdsbesteding in
- Werkt de applicatie met de gewenste functionaliteiten uit
- Bevraagt een databank m.b.v. een querytaal
- Koppelt een databank aan de applicatie
- Zet data uit een databank om in tabellen en normaliseert indien nodig
- Schrijft een performante applicatie
- Bespreekt problemen met de verantwoordelijke
- Documenteert de applicatie volgens de procedures
- Schrijft een gebruikershandleiding en legt deze voor aan de verantwoordelijke
- Activeert de applicatie
- Assisteert de gebruiker bij de opstart en tijdens de testen
- Voert de nodige aanpassingen uit met aandacht voor performantie
- Volgt de procedure voor officiële indienstelling van de applicatie
- Volgt veranderingen bij de/het onderliggende standaardsoftware of IT-platform, van de structuur van importdata en van procedures op

- Bespreekt gebruikersvragen m.b.t. uitbreidingen van, problemen met en wijzigingen in de applicatie met de verantwoordelijke
- Schat de impact van mogelijke aanpassingen op de werking van de applicatie in
- Schat de tijdsbesteding van een eventuele aanpassing in
- Voert in een bevattelijke taal tussentijdse communicatie met de gebruiker gedurende het opzetten en onderhouden van de applicatie
- Informeert de gebruiker over de opstartvoorwaarden
- Communiqueert met de gebruiker over het gebruik van, uitbreidingen van, wijzigingen in en problemen met de applicatie en de gebruikershandleiding ervan
- Houdt rekening met de opgelegde specificaties van de databank
- Informeert zich over de beschikbare datastructuren
- Vergelijkt de beschikbare data in bestaande datastructuren met de gespecificeerde data
- Schat de bruikbaarheid van beschikbare data in bestaande datastructuren in
- Schat de tijdsbesteding in
- Verzamelt data uit een bestaande databank m.b.v. een querytaal
- Zet verzamelde of aangeleverde data om in tabellen en normaliseert
- Implementeert het datamodel in een databank
- Realiseert de formattering van de datapartities
- Documenteert de organisatie van de databank
- Verbindt de databank met het IT-platform, standaardsoftware of de documenten- of datastructuur
- Volgt de prestaties van de databank op
- Volgt veranderingen bij de/het onderliggende databank, standaardsoftwarepakket of IT-platform, van de structuur van importdata en van procedures op
- Bespreekt gebruikersvragen m.b.t. uitbreidingen van, problemen met en wijzigingen in de databank met de verantwoordelijke
- Schat de impact van mogelijke aanpassingen op de werking van de databank in
- Neemt kennis van aangeleverde wijzigingen
- Raadpleegt een databank en koppelt deze met de webapplicatie
- Zet de aangeleverde informatie in het vereiste dataformaat
- Integreert de wijzigingen binnen de webapplicatie
- Verwijdert verlopen informatie
- Vult de templates in het Content Management Systeem (CMS systeem) in
- Maakt back-ups en archiveert vorige versies
- Stelt een datastructuur voor de inputdata voor indien nodig
- Stelt een indeling van bestanden en mappen voor
- Selecteert bruikbare functionaliteiten uit reeds bestaande applicaties
- Stelt een indeling van bestanden en mappen voor
- Schat de tijdsbesteding van een eventuele aanpassing in

Probleemoplossende vaardigheden

- Stelt een gestructureerde aanpak van uitwerking voor, rekening houdende met de selectie aan bestaande applicaties
- Test de werking en stuurt eventueel bij
- Stelt aanpassingen voor aan de verantwoordelijke op basis van de terugkoppeling van de gebruiker
- Test de werking en stuurt eventueel bij

- Stelt een structuur voor versiebeheer, de frequentie en bewaartijd van back-ups en archivering voor
- Test de werking en stuurt eventueel bij
- Evalueert opmerkingen van de gebruiker na testen
- Past applicatie, documentatie en gebruikershandleiding aan in overleg met de verantwoordelijke met aandacht voor het behoud van performantie
- Past documentatie en gebruikershandleiding m.b.t. de databank aan in overleg met de verantwoordelijke

Motorische vaardigheden

Geen motorische vaardigheden vereist

Omgevingscontext

- De functioneel digitaal ondersteuner werkt in kleine en grote ondernemingen (kmo's, multinationals, dienstverleningsbedrijven ...) in alle sectoren
- Hij/zij is ofwel lid van een intern IT-team binnen de ondersteunende diensten van een bedrijf ofwel werknemer van een extern IT-dienstverleningsbedrijf dat werkt in opdracht van derden
- De activiteit varieert naargelang de core business en softwareoplossingen en apparatuur van het bedrijf is dus niet aan één vastomlijnde en/of type output te linken
- De handelingen voor de realisatie van de opdrachten steunen op dezelfde principes.
- Hij/zij komt rechtstreeks in contact met gebruikers, via telecommunicatiemiddelen en fysiek
- Hij/zij werkt veelvuldig met een beeldscherm
- Met het oog op een goede en afwisselende ergonomische werkhouding kan het beroep bijgevolg zowel staand als zittend uitgevoerd worden.
- Afhankelijk van de omvang en/of inrichting van de organisatie kunnen werkzaamheden waarbij de beroepsbeoefenaar de gebruiker ondersteunt variëren (tijd, plaats, opdracht, infrastructuur ...)
- Hij/zij voert afgebakende opdrachten uit
- Hij/zij heeft een uitvoerende taak onder leiding van een verantwoordelijke. Hij/zij voert welafgebakende opdrachten steeds uit in overleg met de verantwoordelijke.
- Er gelden strikte deadlines voor het uitvoeren van opdrachten
- De werktijden zijn doorgaans regelmatig met mogelijke afwijkingen afhankelijk van de urgentie en prioriteit van de opdracht
- Hij/zij werkt in een snel evoluerende context die permanente bijscholing vereist en de nodige nieuwe inzichten met zich meebrengt
- Hij/zij werkt in een context waarin de gebruiker steeds meer verwacht van de beroepsbeoefenaar en waarin de gebruiker bovendien zeer uiteenlopende ICT vaardigheden heeft, wat ook steeds hogere eisen aan de deskundigheid van de beroepsbeoefenaar stelt

Handelingscontext

- De functioneel digitaal ondersteuner wisselt op constructieve en gebruiksvriendelijke wijze info uit met gebruikers en collega's

- Hij/zij luistert actief bij opdrachten/vragen/problemen en is communicatievaardig
- Hij/zij gaat op constructieve en gebruiksvriendelijke wijze om met weerstand of tegenkanting
- Hij/zij analyseert de vraag op basis van de input van de verantwoordelijke
- Hij/zij moet binnen de werkcontext verder denken dan concreet waarneembare gegevens
- Hij/zij kan een probleem situeren en een oplossing aanreiken
- Hij/zij dient aandacht te hebben voor de opgelegde procedures en bedrijfsafspraken
- Hij/zij dient over voldoende zelfvertrouwen te beschikken en realistisch te steunen op eigen kunnen om de juiste acties te nemen
- Hij/zij zoekt creatief naar oplossingen
- Hij/zij begeleidt de gebruiker bij het oplossen van problemen
- Hij/zij communiceert begrijpelijk met de gebruiker
- Hij/zij dient steeds het beroepsgeheim na te leven
- Hij/zij handelt kwaliteitsbewust en is in staat om in te schatten aan welke vereisten een product of een dienst moet voldoen
- Hij/zij werkt nauwkeurig en werkt taken nauwgezet en precies af Hij/zij past zich makkelijk en flexibel aan (verandering van collega's, wijzigingen in planning of opdracht ...)

Autonomie

Is zelfstandig in

- het plannen en uitvoeren van de eigen werkzaamheden
- het communiceren met de gebruiker
- het gebruiken van communicatietechnieken
- het interpreteren van een gegeven opdracht
- het suggereren van oplossingen in het kader van de opdracht
- het begeleiden van gebruikers bij het oplossen van problemen
- het rapporteren aan de verantwoordelijke en collega's-experten over bijsturingen, procedures, ...
- het verwerven van nieuwe kennis, vaardigheden en inzichten over de evoluties/vernieuwingen binnen zijn vakgebied

Is gebonden aan

- de opdrachten en instructies van de verantwoordelijke
- binnen de organisatie geldende 'procedures, voorschriften en bevoegdheidsbepalingen gelinkt aan de bedrijfsstrategie, veiligheids-, privacy-, kwaliteits- en milieuvoorschriften
- het beroepsgeheim en de deontologie van het bedrijf
- de kwaliteitsvoorschriften
- het gericht en vriendelijk communiceren met gebruikers, collega's en verantwoordelijken
- deadlines i.v.m. de gegeven opdrachten
- de bevoegdheden die tot het takenpakket behoren
- zijn/haar bevoegdheden

Doet beroep op

- een verantwoordelijke in alle fasen van de opdracht
- de functionele analyse en specificaties van de opdracht

- evaluaties van gebruikers m.b.t. de applicatie
- collega's in het kader van hun expertise
- bestaande standaardsoftware, IT-platformen, data- en documentenstructuren, databanken
- vakliteratuur en handleidingen

Verantwoordelijkheid

- Werkt volgens de bedrijfseigen procedures van privacy, netwerkveiligheid, cyberveiligheid en kwaliteitsvolle dienstverlening
- Organiseert de eigen werkzaamheden op basis van de gegeven opdracht
- Werkt in teamverband
- Gebruikt communicatietechnieken
- Ontwikkelt continu de eigen praktijk en vergroot de eigen deskundigheid
- Informeert zich over de opgelegde specificaties van de opdracht in overleg met de verantwoordelijke
- Stelt functionele oplossingen m.b.t. de applicatie voor en bespreekt deze met de verantwoordelijke
- Werkt de applicatie uit en test ze binnen de/het opgelegde standaardsoftware of IT-platform volgens de met de verantwoordelijke besproken aanpak
- Stelt de applicatie in werking met de gebruiker en stuurt bij
- Onderhoudt de applicatie(s) en lost problemen op
- Overlegt met en informeert gebruikers in diverse fasen van het opzetten en onderhouden van de applicatie
- Stelt functionele oplossingen m.b.t. de databank voor op basis van de opdracht en bespreekt deze met de verantwoordelijke
- Verwerkt data uit databanken en test de verwerking binnen de/het gekozen IT-platform, standaardsoftware of datastructuur
- Onderhoudt databanken en lost problemen op
- Onderhoudt de inhoud van webapplicaties van de onderneming

2.3 ATTESTEN EN VOORWAARDEN

Wettelijke attesten en voorwaarden

Er zijn geen wettelijke attesten of voorwaarden vereist.

3. Arbeidsmarktrelevantie / maatschappelijke relevantie

3.1 ARBEIDSMARKTRELEVANTIE

Tewerkstelling

Momenteel wordt er volop (verder) gedigitaliseerd in allerlei sectoren, in grote maar ook meer en meer in kleinere organisaties. De trend is dat op het niveau van de uitvoerende beroepen -naast de specialistische beroepen- meer functies ontstaan waar een breder spectrum aan competenties op de werkvloer noodzakelijk wordt. Verwacht wordt dat het aantal tewerkgestelden in de komende jaren zal toenemen.

Deze beroepskwalificatie is ontwikkeld om tegemoet te komen aan de groeiende vraag naar beroepsbeoefenaars die vanuit hun uitvoerende functie toch over de nodige diepgang beschikken om hun ondersteunende rol te kunnen opnemen.

Er zijn geen afgebakende tewerkstellingsgegevens voor dit beroep beschikbaar. De huidige tewerkstelling binnen de technologische sector (bron: Agoria) bedraagt naar schatting 1320. Men schat het aantal tewerkgestelden in gans Vlaanderen momenteel op 3000. Dit is echter een ruwe estimatie. Algemene cijfers van de aanhoudende groei binnen de informaticasector zijn wel voorhanden.

RSZ Evolutie van de arbeidsplaatsen naar Nace-Bel-sector (Bewerking Steunpunt Werk)	Bron = Aantal werknemers naar geslacht, leeftijd, hoofdsector, WSE(42)-sector en Nace-Bel-sector (België en de gewesten 2011-2019, situatie op 30 juni)								
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Ontwerpen en programmeren van computerprogramma's, computer-consultancy- en aanverwante activiteiten (nace 62)	40378	41473	42553	43408	46088	48781	52375	56602	60888
Dienstverlenende activiteiten op het gebied van informatie (nace 63)	5973	6089	6336	6363	5754	6171	7116	7376	7929

Vacatures

Er zijn geen afgebakende vacaturegegevens voor dit beroep beschikbaar. Het wordt tot op heden nog niet als een apart beroep opgenomen in de VDAB-databank gezien de recente vraag naar deze ondersteunende functies.

Bovendien worden er binnen de sector verschillende benamingen gebruikt voor een groot spectrum aan beroepen en functies, hetgeen kwantitatieve metingen bemoeilijkt.

4. Samenhang

Intersectorale samenhang

De functioneel digitaal ondersteuner kan tewerkgesteld worden in diverse sectoren/bedrijven en participeert aan technisch-digitale processen. Bepaalde bedrijven, organisaties of sectoren zullen geen beroep doen op de diensten van bedrijven die de functioneel digitaal ondersteuner tewerkstellen, maar zullen zelf een functioneel digitaal ondersteuner in dienst nemen voor het digitaal faciliteren van diensten en afdelingen.

Sectorale samenhang

De functioneel digitaal ondersteuner is een beroep met focus op technisch-digitale skills. Het takenpakket is eerder uitvoerend, maar in een ondersteunende rol waarvoor de competenties die men moet beheersen op het niveau van standaardsoftwarepakketten en IT-platformen, dataverwerking en datastructuren om de nodige diepgang op het niveau van vaardigheden en kennis vragen.

Afhankelijk van de kwaliteiten en eigen voorkeuren kan een functioneel digitaal ondersteuner op termijn doorgroeien/bijscholen naar het programmeren op het niveau van software-, web- en mobile toepassingen. De functioneel digitaal ondersteuner digitale zal zich in dat geval nog verder specialiseren in het technisch-digitale aspect van de job en specifieke competenties ontwikkelen op het niveau van het programmeren.

Een functioneel digitaal ondersteuner kan ook doorgroeien of omscholen naar een meer specifieke specialisatie in functie van datacommunicatie en netwerken, en bijscholen naar een technicus digitale systemen en netwerken of een IoT technicus. Omgekeerd kunnen ook de digitale gebruikersondersteuner en de datacommunicatie- en netwerktechniker omscholen naar een functioneel digitaal ondersteuner.

		Digitale procesanalist	Digitale infrastructuurarchitect			Data analyst	ICT security specialist
Digitale projectmanager		Functioneel analist	IOT-ontwikkelaar	Ontwikkelaar software-, web- & mobiletoepassingen	Infrastructuurbeheerder	Database beheerder	Digitale ontwerper
			Technicus IoT	Programmeur software-, web- & mobiletoepassingen	Technicus digitale systemen en netwerken		Digitale vormgever
Digitale gebruikersondersteuner	Digitale coach		Datacommunicatie- en netwerktechniker	Functioneel digitaal ondersteuner			