

## **De vijf vaardigheden van de IT-er van de toekomst**

Was uitsluitend technische kennis tot voor kort voldoende om als IT-er te kunnen functioneren, de moderne IT-er is behalve vakbekwaam ook klantgericht, communicatief, leergierig en een persoonlijk netwerker. Bedrijven en IT-ers die geen oog hebben voor deze vaardigheden zullen steeds verder achterop raken, aldus Peak-IT. Een optimaal functionerende IT-afdeling met competente IT-ers zorgt ervoor dat interne afdelingen goed ondersteund worden en het bedrijf flexibel kan inspelen op veranderende marktbehoeften.

ICT-problemen zijn voor de meeste bedrijven een ware nachtmerrie. In het ergste geval ligt een bedrijf helemaal stil en kunnen de werknemers naar huis. Gelukkig komen door goed IT-beheer problemen van deze omvang slechts sporadisch voor, maar ze tonen wel glashard aan hoe afhankelijk bedrijven zijn van hun ICT-infrastructuur.

De IT-afdeling is meer dan ooit de ruggengraat van elke organisatie. De infrastructuur moet up-to-date zijn om de concurrentie voor te blijven, maar ook om flexibel in te kunnen spelen op vragen vanuit het bedrijf. Steeds vaker is de IT-er dan ook nauw betrokken bij de bedrijfsvoering en fungeert als gesprekspartner voor zowel het management als de verschillende interne afdelingen.

## **Afstemming vraag en aanbod**

Het is dus noodzakelijk dat er een goede afstemming is tussen de vraag vanuit de organisatie en het aanbod van de IT-afdeling. Niet zelden wordt de IT-afdeling als interne dienstverlener gezien, waarbij ook Service Level Agreements (SLA's) worden afgesloten. Deze 'gedwongen interne winkelnering' bij de IT-afdeling, al dan niet met SLA's, is voor iedereen binnen een bedrijf uitermate frustrerend als het IT-aanbod niet is afgestemd op de vraag.

Communicatie is voor de IT-er dan ook het sleutelwoord. Niet alleen om de vraag te inventariseren, maar ook om mee te denken, waar nodig te assisteren en om (strategische) IT-keuzes toe lichten. Steeds vaker moet de IT-afdeling ook verantwoording afleggen over budgetten en uitgaven. Naast de beheerkosten in de vorm van Total Cost of Ownership (TCO) is er vanuit bedrijven steeds meer aandacht voor de Return On Investment; wat levert deze IT-investering het bedrijf op?

## **Hoge eisen**

Het is duidelijk dat IT als onmisbaar bedrijfs onderdeel volwassen en professioneel is geworden. Directies hebben behoefte aan het flexibel inzetten van IT-resources, terwijl kennis en continuïteit voorop blijven staan. Daarnaast zijn interne afdelingen en eindgebruikers veeleisender geworden en verwachten een bepaald serviceniveau. Op strategisch niveau moet de IT-manager lastige keuzes maken zoals: kiezen we voor een standaardoplossing of toch voor maatwerk, installeren we applicaties op iedere werkplek of gaan we gebruik maken van thin clients of misschien wel van een Software as a Service (SaaS)-oplossing. Dan is er nog de wens om steeds sneller in te springen op ontwikkelingen en dan het liefst proactief in plaats van traditioneel reactief.

## **Kennis en expertise**

Het is duidelijk dat aan IT-afdelingen hoge eisen gesteld worden. Maar dat geldt ook voor de IT-ers op die afdelingen. Was vroeger affiniteit met automatisering voldoende om er te mogen werken, tegenwoordig is er een heel eisenpakket en is gedegen ICT-kennis noodzakelijk, het liefst aangetoond met behaalde certificaten. Eenmaal in een bepaalde functie moet de IT-er zich blijven ontwikkelen. Binnen bedrijven is er immers steeds meer vraag naar specialisten in plaats van naar generalisten en is het steeds lastiger om intern de IT-expertise op peil te houden. Ook al is die expertise in voldoende mate aanwezig bij een IT-er, dan kan het zijn dat hij of zij tekortschiet als het aankomt op sociale en communicatieve vaardigheden. De alwetende, eigenwijze IT-nerd van vroeger heeft namelijk plaats gemaakt voor de nieuwe IT-er.

## **De nieuwe IT-er**

De nieuwe IT-er – of hij of zij nu architect, software developer, netwerkbeheerder of helpdeskmedewerker is – moet niet alleen een passie hebben voor techniek, maar ook uitstekend met mensen overweg kunnen en oog hebben voor de bedrijfsbelangen. Techniek is niet langer een doel, maar een middel om bedrijfsdoelstellingen te realiseren. De nieuwe IT-er beschikt over een heel palet van vaardigheden.

Vijf vaardigheden van de nieuwe IT-er:

- Vakbekwaam
- Klantgericht
- Communicatief
- Leergierig
- Netwerker

### *Vakbekwaam*

Diploma's en certificeringen tonen aan dat de IT-er beschikt over voldoende theoretische kennis. Die kennis is essentieel om in de praktijk goed te kunnen functioneren, vormt de basis voor het ontwikkelen van oplossingen en helpt bij het voorkomen en diagnosticeren van problemen. De gepassioneerde IT-er houdt van zijn vak, is professioneel en probeert zichzelf doorlopend te verbeteren.

### *Klantgericht*

De IT-er heeft te maken met verschillende klanten, van medewerkers en afdelingshoofden tot de algemeen directeur. Die klanten vragen allemaal een eigen benadering en verschillende oplossingen. De moderne IT-er schakelt moeiteloos tussen de verschillende klanten, lost problemen zo snel mogelijk op en probeert nieuwe vragen of problemen te voorkomen. De IT-er vertaalt de bedrijfsstrategie naar ICT-oplossingen en een infrastructuur en denkt proactief mee.

### *Communicatief*

Juist omdat IT steeds meer de ruggengraat vormt van bedrijven en verweven is in de hele organisatie, worden IT-projecten steeds complexer. Communicatieve vaardigheden zijn essentieel om goed in projecten te kunnen participeren, te luisteren naar de klant en (strategische) keuzes toe te lichten.

### *Leergierig*

Het is niet voldoende dat een IT-er een cursus volgt als de baas daarom vraagt in het jaarlijkse functioneringsgesprek. De moderne IT-er is leergierig, signaleert zelf welke kennis en vaardigheden hij of zij nog tekort komt en wil vanuit een eigen interesse blijven.

### *Netwerker*

Het is voor een IT-er onmogelijk om alle ontwikkelingen op de voet te volgen en daarom is het noodzakelijk dat hij of zij kan terugvallen op de kennis en ervaring van directe collega's en andere experts. De nieuwe IT-er ziet dus het belang van netwerken, is bereid om erin te investeren en gebruikt de kennis van het netwerk om klanten beter van dienst te kunnen zijn.

## **Praktijk**

Steve IJzer is afdelingsmanager van de tweedelijns helpdesk van KPN voor Internetplusbellen, interactieve televisie, glasvezel en een gedeelte van de zakelijke markt. IJzer: "Voor het werken op een helpdesk zijn de communicatieve vaardigheden van IT-ers ontzettend belangrijk. Deze mensen spreken direct met klanten en zijn dus ook een visitekaartje naar buiten. Bij het selecteren van medewerkers letten wij ontzettend op die communicatieve vaardigheden, maar daarnaast ook op het kennisniveau. Er moet een bepaalde basiskennis zijn om de complexe materie en de vele processen snel onder de knie te krijgen. Wij zijn content met de selectieprocedure van Peak-IT, omdat die mensen hier altijd goed passen."

## **Nieuwe IT-ers bij Peak-IT**

Bij dienstverlener Peak-IT hebben we vroegtijdig ingezien dat er behoefte is aan een 'nieuwe IT-er'. Juist omdat het bedrijf uitgroeit tot een waar IT-kenniscentrum met een eigen software development-afdeling en daarnaast veel IT-ers detacheert, besteden we veel aandacht aan het kennisniveau en de vaardigheden van onze medewerkers om aan de klantvraag te voldoen. Peak-IT haalt dus alleen IT-ers in huis die ruimschoots beschikken over de genoemde vaardigheden. Daarnaast doen we aan carrièreplanning en stimuleren we het halen van certificaten en het onderling delen van kennis tijdens maandelijkse sessies. Ook worden online cursussen ingezet om kennis over te dragen. Meer weten over Peak-IT? Kijk op [www.peak-it.nl](http://www.peak-it.nl).