



Algemeen doel: Aansturen van en meewerken met het team PC support en helpdesk om enerzijds in te staan voor het ter beschikking stellen en onderhouden van ICT-toepassingen en anderzijds snel de problemen op te lossen.

Deze functiebeschrijving is een basis referentiedocument over de analyse en de weging van de taken op sectoraal niveau. Zij mag aan de werknemers toegewezen worden, met respect voor het sleutelprincipe van minimum 80% overeenkomst van de inhoud met de structurele taken die uitgevoerd worden door de werknemer (zie de toewijzingsprincipes van de IFIC functies).

ACTIVITEITEN

TAKEN

- Leidinggeven aan een team PC support en helpdesk

- Stelt de werkverdeling en de personeelsplanning op en past de opgestelde plannen aan de behoeften van de dienstverlening aan (bv. opdrachtwijziging, ziekte), om te voorzien in de continuïteit van de dienst;
- Organiseert teamvergaderingen en geeft instructies aan de medewerkers;
- Motiveert de medewerkers door het maken van duidelijke afspraken en het uitzetten van praktische regels;
- Begeleidt de medewerkers, detecteert hun opleidingsbehoeften en informeert hen over evoluties binnen het vakdomein, voert individuele gesprekken (bv. evaluatiegesprek, functioneringsgesprek) en geeft input aan de hiërarchisch verantwoordelijke;
- Geeft zijn mening aan de hiërarchisch verantwoordelijke en/of de HR-dienst voor het nemen van beslissingen omtrent het personeelsbeheer (bv. aanwerving, ontslag).

- Organiseren van de dagelijkse activiteiten van het team

- Neemt, samen met de hiërarchisch verantwoordelijke, deel aan het vertalen van operationele doelstellingen naar concrete objectieven voor het team en volgt deze op;
- Ontvangt en analyseert de vragen, verzamelt de meningen/waarnemingen van het team en plant de tussenkomsten i.f.v. de dringendheid (bv. vervanging van materiaal, herstellingen);
- Oefent toezicht uit op de tussenkomsten van het team (bv. PC herstellingen, vervanging van hardware, maakt de e-mailadressen aan);
- Zoekt werkwijzen en/of instrumenten om de dienstverlening te verbeteren (bv. werkwijze om verschillende werkposten tegelijkertijd te configureren);
- Controleert de door het team uitgevoerde taken en stuurt zo nodig bij;
- Behandelt klachten m.b.t. de dienstverlening van het team en rapporteert aan de hiërarchisch verantwoordelijke;
- Waakt over de uitwerking of actualisering van de procedures en de documentatie van de gevonden oplossingen.

- Mee uitvoeren van de dienstverlening van het team

- Voert, indien nodig, de kerntaken van de dienst mee uit (bv. wanneer geen enkele medewerkers beschikbaar is);
- Staat de medewerkers bij in het oplossen van complexe problemen en beantwoordt vragen, of contacteert, indien nodig, een hiërarchisch verantwoordelijke of een leverancier;
- Neemt deel aan ICT-projecten binnen de instelling.

- Uitvoeren van administratieve taken

- Volgt de voorraad op (bv. onderdelen, PC's, printers) en geeft de bestelling door aan de bevoegde dienst;
- Evalueert de noden aan materiaal van het team en maakt intern de aankooporders voor nieuw materiaal over (binnen het toegekende budget);
- Neemt contact op met leveranciers wanneer de leveringen niet overeenkomen met de vraag of in geval van defecten.



CRITERIA

Kennis en kunde

- Bezit een grondige kennis van de verschillende informaticatoepassingen en -systemen;
- Heeft kennis van de interne procedures m.b.t. hHet personeelsbeleid
- Inwerktijd: 6 tot 12 maanden

Leidinggeven

- Hiërarchisch leidinggeven:
 - Aantal = 1 tot 13 unisite;
 - Beschikt over de nodige sociale vaardigheden om leiding te geven;
 - Is vaardig in plannen en organiseren.

Communicatie

- Kan duidelijk en objectief communiceren in groep;
- Geeft de medewerkers van de instelling uitleg over informaticatoepassingen en helpt hen bij problemen;
- Contacteert de leveranciers in geval van problemen en informeert zich over producten, materialen en toestellen;
- Overlegt met de hiërarchisch verantwoordelijke en de andere teamverantwoordelijken voor de opvolging van ICT-projecten;
- Wisselt informatie uit met de collega's binnen het team en met de hiërarchisch verantwoordelijke.

Probleemoplossing

- Lost in overleg met het team problemen op tijdens het werkoverleg;
- Analyseert de vragen, bepaalt de prioriteiten, ziet erop toe dat de gebruikers geholpen worden m.b.t. vragen die bestemd zijn voor de helpdesk en wijst andere vragen door naar de bevoegde diensten;
- Lost de complexere problemen op;
- Bespreekt onregelmatigheden of problemen met de hiërarchisch verantwoordelijke.

Verantwoordelijkheid

- Organiseert het team volgens de richtlijnen van de instelling;
- Ziet erop toe dat de materialen ter beschikking zijn voor het uitvoeren van de taken;
- Plant en houdt toezicht op de tussenkomsten en overlegt met het team omtrent de prioriteiten;
- Waakt over het uitwerken en/of het updaten van ICT-procedures;
- Behandelt klachten met betrekking tot dienstverlening.

Omgevingsfactoren

- Werken aan een beeldscherm (<80%) is vereist voor het uitoefenen van de functie.