



Algemeen doel: Verlenen van de nodige informaticaondersteuning zodat het personeel kan beschikken over efficiënte, onderhouden en actuele informaticamaterialen en -toepassingen.

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

- Helpen van gebruikers in het kader van veel voorkomende of standaardproblemen
- Installeren en onderhouden van het informaticamateriaal ter beschikking van de gebruikers
- Uitvoeren van administratieve en/of logistieke taken met betrekking tot het beheer van de dienst
- Andere activiteiten

TAKEN

- Ontvangt, analyseert en behandelt problemen en tickets van gebruikers:
 - Zoekt, ter plaatse, via overname van de PC of via de telefoon een aangepaste oplossing en past deze toe via de overeengekomen bepalingen of stuurt de complexe of niet standaard vragen door naar de bevoegde ICT dienst (bv. 2e-lijnsondersteuning, infrastructuurbeheerders, IT-specialist);
 - Houdt de betrokken dienstverantwoordelijken op de hoogte van de incidenten en/of de uitgevoerde werkzaamheden.
- Luistert naar de noden van de gebruikers op het niveau van hard- en software, adviseert hen en geeft vragen en verwachtingen indien nodig door aan de hiërarchisch verantwoordelijke;
- Biedt ondersteuning aan de gebruikers inzake hardware en programma's die door de instelling ter beschikking worden gesteld (bv. uitleg geven, gebruikersinstructies opmaken).
- Installeert, configureert en beheert de nodige hardware (bv. PC's, printers, mobiele telefoon, medische apparatuur) en software (bv. maakt een emailadres aan, geeft de nodige toegang tot de servers, de dossiers en de gebouwen, voert updates uit);
- Verzekert het onderhoud van of de herstellingen aan informaticamateriaal (bv. lost technische problemen op).
- Houdt de inventaris van gebruikt materiaal actueel en vervangt defect materiaal;
- Ontvangt de leveringen en zendt de niet conforme of niet correcte leveringen naar de leveranciers terug;
- Neemt deel aan het actueel houden van procedures en documenteert gevonden oplossingen voor technische problemen.
- Neemt deel aan de verhuis van het materiaal en realiseert de nodige informaticabekabeling;
- Houdt verdachte mails tegen en zorgt voor de opvolging hiervan volgens de vastgelegde procedures.



CRITERIA

Kennis en kunde

- Bezit een grondige kennis van de hard- en software;
- Inwerktijd: 3 tot 6 maanden

Leidinggeven

- Niet van toepassing.

Communicatie

- Bezit luistervaardigheden;
- Geeft de medewerkers van de instelling uitleg over informaticamaterialen en -toepassingen en helpt hen bij problemen;
 - Geeft vragen en verwachtingen door aan de hiërarchisch verantwoordelijke;
 - Spreekt af met de collega's inzake de dagelijkse organisatie van het werk en de lopende projecten;
 - Neemt deel aan het opstellen van technische procedures voor de gebruikers en collega's en documenteert gevonden oplossingen.

Probleemoplossing

- Analyseert en zoekt een oplossing voor de veelvoorkomende en/of standaard informaticaproblemen en stuurt complexe of niet standaardvragen door naar de bevoegde dienst;
- Verzekert het herstel en onderhoud van hard- en software;
- Bespreekt onregelmatigheden of problemen met de hiërarchisch verantwoordelijke.

Verantwoordelijkheid

- Lost, volgens de procedures en richtlijnen van de hiërarchisch verantwoordelijke, de vragen en problemen van de medewerkers m.b.t. hardware en software op;
- Onderhoudt, herstelt en beheert informaticamaterialen en -toepassingen volgens de bestaande procedures en richtlijnen.

Omgevingsfactoren

- Werken aan een beeldscherm (>=80%) is een wezenlijk bestanddeel van de functie;
- Er moeten af en toe zware lasten verplaatst worden.