# Functiebeschrijving

## Tijdelijk voltijds Medewerker Servicedesk IT (B1-B3) (Vervangingsaanstelling)

### Functiegegevens

## *Functiebenaming: Tijdelijk Medewerker Servicedesk IT Loonschaal: Situering in de organisatie : Cluster IT, Data, Innovatie en Strategische Coördinatie Rapporteert rechtstreeks aan : Manager*

### Doel van de functie

Vanuit de IT-afdeling ben je samen met de collega’s van IT verantwoordelijk voor het beheer van de IT-infrastructuur, het technisch beheer van software en alle overige IT-vraagstukken.  
Je levert support op hardware, software, telefonie, … .

Je bent verantwoordelijk voor het goed en klantvriendelijk opvolgen van vragen en storingen die via mail, web of telefoon op de servicedesk binnenkomen. Je registreert deze in de servicemanagement software TopDesk.  
  
Na het registreren van de vragen en de storingen, analyseer je deze en los je deze op. Indien je de vragen of storing niet zelf kunt verhelpen schakel je een specialist (2° lijn) in.

### Resultaatsgebieden

* Je geeft ondersteuning aan gebruikers met betrekking tot het gebruik van diverse kantoorapplicaties en -systemen.
* Je informeert gebruikers en fungeert als vraagbaak betreffende het gebruik van applicaties en systemen.
* Je bent behulpzaam bij het oplossen van problemen van gebruikers.
* Je stelt alles in het werk om de gebruiker te begeleiden, beantwoordt aan zijn behoeften en biedt een gepersonaliseerde service.
* Je beantwoordt waar mogelijk zelf vragen, lost 1ste lijn storingen op of escaleert naar een specialist in 2° lijn.
* Je voert technische diagnoses uit door de problemen te identificeren en er de meest geschikte oplossing voor te bepalen.
* Je stelt handleidingen op en onderhoudt deze, ten behoeve van het gebruik en onderhoud van systemen en applicaties.
* Je bewaakt de voortgang van de vragen en storingen en onderhoudt contact met de specialist en aanvrager.
* Je doet verbetervoorstellen aan de leidinggevende met betrekking tot gesignaleerde knelpunten in het gebruik van applicaties, apparatuur en systemen.
* Je neemt deel aan projecten.
* Je registreert binnenkomende vragen of storingen in een Servicemanagement software.
* Je verhelpt storingen remote en/of on site.
* Je registreert in hard- en software in de CMDB
* Je onderhoudt hardware (pc, server, printers, ..), software en telefonie
* Je houdt je kennis in het IT-domein up to date door je intern (documentatie over de gebruikte IT systemen binnen de stad) en extern (naslagwerken, forums discussies, enz.) te informeren, alsook door het volgen van opleidingen in verschillende IT-domeinen.
* Je vertaalt proactief klantvragen en storingen naar (verbeterde) technische oplossingen
* Je actualiseert en optimaliseert de werkinstructies

### Toelatingsvoorwaarden

* Werving :
  + Je hebt een bachelordiploma of een graduaatsdiploma van voor 2005 en voldoende IT-kennis door ervaring  
      
    Ofwel
  + Geen bachelordiploma noch een graduaatsdiploma van voor 2005 en voldoende IT-kennis door ervaring en slagen voor een capaciteitstest.   
      
    Kandidaten die niet in het bezit zijn van een bachelordiploma of een graduaatsdiploma van voor 2005 moeten slagen in een capaciteitstest/niveautest om toegelaten te worden tot de selectieprocedure. De capaciteitstest/niveautest heeft als doel een beeld te geven van het denk- en werkniveau van een (toekomstig) medewerker

### Functievereisten

* Kennis van desktop management en engineering tools.
* Steeds up-to-date van de laatste IT-ontwikkelingen.
* In staat snel nieuwe technologieën eigen te maken en te implementeren.
* Beschikken over een brede algemene IT-kennis: Windows O.S., Active Directory, MS Office, Mobile Devices, Mac, …
* Kennis van begrippen en processen welke relevant zijn en gebruikt worden binnen een IT servicedesk.
* Kennis van technieken en methodieken op het gebied van Wi-Fi Basiskennis op het gebied van netwerkstructuren, protocollen, netwerktools, IP adressering en het analyseren van netwerk gerelateerde (ver)storingen.
* Zelfstandig kunnen werken binnen vastgestelde beleidskaders.
* Oplettend kunnen omgaan met vertrouwelijke bedrijfs- en persoonsgegevens.
* Beschikken over probleemoplossend vermogen.

### Generieke competenties

1. ***Klantgerichtheid***

Je onderneemt structurele acties om de dienstverlening van KORTRIJK aan klanten (proactief/structureel) te optimaliseren.

* Je zet in op systemen om een kwaliteitsvolle aanpak te garanderen.
* Je stimuleert anderen om de klantgerichtheid van hun aanpak voortdurend in vraag te stellen en te verbeteren.

1. ***Samenwerken***   
   Je creëert gedragen samenwerkingsverbanden met en tussen verschillende groepen.

* Je werkt met anderen aan een gezamenlijk resultaat, ook buiten het team.
* Je creëert en benut gepaste communicatiekanalen en stimuleert overleg.
* Je werkt actief aan een goede vertrouwensband met andere teams of diensten, werkgroepen, projectgroepen, organisaties,…

1. ***Veranderingsgerichtheid***Je denkt mee aan de verbetering van de manier van werken/denken en stimuleert hierin anderen.

* Je detecteert toekomstige uitdagingen en wat ze voor de eigen werking kunnen betekenen.
* Je stimuleert anderen om kritisch te kijken naar de huidige werking en om voorstellen tot verbetering te formuleren.

1. ***Integriteit***Je toont je betrokken bij de organisatie, draagt de doelstellingen en waarden ervan actief uit en stimuleert betrokkenheid.

* Je stelt je loyaal en integer op ten aanzien van de organisatie en handelt overeenkomstig de doelstellingen en waarden van de organisatie, dienst en/of team.

1. ***Kostenbewustzijn***Je zoekt continue naar nieuwe methodes en procedures, die maximaal rendement opleveren.

* Je richt het denken en handelen op optimale benutting van tijd, geld en middelen
* Je zoekt in het eigen werk naar mogelijkheden om kosten te besparen

### Functiegebonden competenties

1. ***Omgaan met stress***Je blijft kalm en rustig in onverwachte of ongekende complexe situaties.

* Je blijft kalm onder moeilijke werkomstandigheden en kan hoofd- en bijzaak in het eigen werk onderscheiden.
* Je presteert goed in situaties waar er sprake is van langdurige of zich herhalende tijdsdruk, tegenslag of complicaties.

1. ***Resultaatsgerichtheid***Je ontwikkelt en stimuleert systemen om de doelstellingen te behalen.

* Je bent creatief in het inzetten van beschikbare middelen om een bepaald resultaat te behalen. Je zet binnen de gestelde grenzen ongebruikelijke methoden succesvol in.
* Je stelt realistische eisen aan het eigen werk op basis van beschikbare middelen, tijd en kwaliteit

1. ***Communicatie : mondeling en schriftelijk, verbaal en non-verbaal***Je bent gedreven om informatie op een duidelijke en correcte manier over te brengen en te ontvangen.

* Je kan je boodschap structureren en je schriftelijke en mondelinge communicatie afstemmen op de doelgroep.

1. ***Zelfstandigheid***Je bent in staat om problemen en belemmeringen te signaleren en deze zo snel mogelijk op te lossen.

* Alert zijn op en anticiperen op kansen, mogelijkheden of problemen en er snel op reageren

1. ***Plannen en organiseren***Je kan prioriteiten en subdoelen stellen om de grootste effectiviteit te behalen.

* Je geeft de benodigde acties, tijd en middelen aan om de vooropgestelde doelen te realiseren.
* Je werkt gestructureerd en in juiste volgorde en tijd.
* Je bent een analytische, planmatige en probleemoplossende organisator met can-do-mentaliteit.

1. ***Flexibiliteit***Je kan je aanpassen aan wisselende, veranderende en onvoorspelbare omstandigheden; je beschikt over emotionele en mentale wendbaarheid.

* Je zoekt en kiest voortdurend de meest effectieve en efficiënte gedragsstijl bij situaties.
* Je kan onderscheid maken tussen situaties waarin doelen per se behaald moeten worden en wanneer aanpassing in de doelstelling nodig is.
* Je bent een flexibele multitasker die hoofd- en bijzaken weet te onderscheiden.

1. ***Analytisch vermogen***Je bent in staat om een probleem te analyseren en volledig te begrijpen om tot een oplossing te komen

* Je verzamelt informatie en zoekt de voor een probleemstelling relevante informatie bij elkaar
* Je ontleedt de probleemstelling en herleidt deze tot de kern. Je stelt goede vragen die het probleem verhelderen
* Je ordent, systematiseert en structureert informatie overzichtelijk

1. ***Initiatief en pro-actief***  
   Je signaleert problemen of belemmeringen en lost deze zo snel mogelijk op. Je bent alert en anticipeert op kansen, nieuwe situaties of problemen, en je handelt er zo snel mogelijk naar.

* Je hebt een pro-actieve houding, je wacht niet af maar komt in actie
* Je bedenkt alternatieven om doelstellingen te bereiken
* Je reageert snel en direct op ontwikkelingen en/of wijzigingen