

## Plaats van de functie in de organisatie

Directie/Afdeling/Dienst: Facilitair Beheer /ICT  
Functiecode: Medewerker  
Niveau: C1  
Statuut: contractueel  
Voltijds/deeltijds: voltijds

## Korte omschrijving van de functie

Beheer en uitvoer van de telefonische en elektronische helpdesk met alle aanverwante activiteiten zodat een continue klantvriendelijke service naar de eindgebruikers toe kan geleverd worden.  
Dit behelst onder meer de operationele procesbewaking van het request-, incident- en problemmanagement proces van de servicedesk en het opvolgen van de servicedesk KPI's in de dienstenfiche.

## Resultaatsgebieden

### **1. SPOC voor ICT meldingen**

- Je bent het primaire contact voor het oppikken van ICT meldingen in de organisatie
- Je zorgt voor consequente registratie van alle aanvragen en incidenten in het FMIS
- Je maakt een degelijke analyse en zorgt voor de juiste prioritering op basis van urgentie en doelgroep
- Uitdagende meldingen die het eigen kennisniveau overstijgen stuur je door naar de juiste oplosgroep
- Je zorgt voor een optimale verwerkbaarheid van de melding door aanvulling van relevante contactgegevens
- Je vervult een calldesk-rol waarbij je inkomende telefonische oproepen kanaliseert volgens geldende afspraken
- Je spoort andere partijen (klanten, leveranciers, interne ondersteunende diensten) aan tot het geven van gevraagde feedback met het oog op een vlottere totale doorlooptijd van de meldingen.
- Je staat in voor uitgifte van klein materiaal (USB-sticks, ...) en afhalingen op afspraak

### **2. Technologische ondersteuning: eerstelijnsfunctie**

- Je hanteert een gestandaardiseerde aanpak voor werkplekken binnen het provinciebestuur
- Je handelt eerstelijnsmeldingen af op basis van de beschikbare kennisdatabank
- Je bereidt de meer uitdagende meldingen voor voor verdere behandeling door tweedelijnsondersteuning
- Je onderzoekt en beoordeelt de aanvragen voor configuraties en installaties die afwijken van de standaard, en formuleert een advies aan het achterliggende team
- Je informeert je continu rond de gebruikte technologieën d.m.v. opleidingen, zelfstudie, lectuur, nieuwsbrieven,...
- Naast het afhandelen van acute problemen ben je ook actief bezig om problemen op voorhand te signaleren, op te lossen en/of te verbeteren.

### **3. Dienst gerelateerde ondersteuning**

- Je zorgt voor (de verbetering van) werkinstructies en (technische) handleidingen
- Je werkt actief mee aan de verbetering van de hele serviceverlening en kwaliteit van ICT binnen de organisatie
- Als eerste contactpunt voor de afdeling bouw je mee aan de visie van de dienst over de evolutie van het informaticagebeuren binnen het provinciebestuur
- Je speelt een belangrijke rol in het in- en uitdienstproces, voor wat betreft controle op volledigheid van de aangeleverde gegevens, de verwerking ervan en het creëren van de nodige submeldingen voor verdere verwerking door andere ondersteunende diensten
- Je zorgt voor een bufferfunctie voor het team, bijvoorbeeld bij algemene storingen, teamoverleg, ...
- Je houdt regelmatig afstemming met de leidinggevende betreffende de operationele werking

## Waardegebonden competenties

### **1. Steeds verbeteren**

Steeds verbeteren van het eigen functioneren en van de werking van de dienst/afdeling, door de bereidheid om te leren en mee te groeien met veranderingen.

*Niveau: 2*

Ontwikkelt zich binnen de eigen functie, en werkt actief mee aan het verbeteren van de uitvoering van taken.

- Werkt zich in, in nieuwe materies die relevant zijn voor de eigen taak (bv. regelgeving, informaticatoepassingen, werkmethoden)
- Informeert zich over nieuwe ontwikkelingen voor de eigen functie (leest vakliteratuur, opleiding en vorming, ...)
- Past nieuwe richtlijnen, kennis, informatie en inzichten toe in de praktijk
- Gaat na of/hoe nieuwe tendensen en ontwikkelingen in de eigen functie kunnen toegepast worden Zoekt actief naar mogelijkheden om de uitvoering van het takenpakket te verbeteren en werkt dit verder uit tot concrete voorstellen

## 2. Sterke klantgerichtheid

De behoeften van verschillende soorten (interne en externe) klanten onderkennen en er adequaat op reageren, met het oog op het dienen van het algemeen belang

*Niveau: 2*

Biedt de klant de beste oplossing bij vragen en problemen die minder voor de hand liggen.

- Past planning, dienstverlening of product aan om de klant verder te helpen, binnen de bestaande procedures
- Geeft op de best mogelijke wijze de klant waar hij/zij recht op heeft
- Levert, rekening houdend met bestaande procedures, sneller of meer dan afgesproken is, aan de klant
- Gaat expliciet na of de klant tevreden is met de aangeboden oplossing en dienstverlening
- Probeert zelf een antwoord te geven op een vraag of klacht. Verwijst zo nodig door of zoekt hulp Biedt een zo optimaal mogelijke oplossing voor de klant

## 3. Goed samenwerken

Een bijdrage leveren aan een gezamenlijk resultaat op niveau van een team, entiteit of de organisatie

*Niveau: 2*

Helpt anderen en overlegt.

- Steunt de voorstellen van anderen en bouwt daarop voort om tot een gezamenlijk resultaat te komen
- Stemt de eigen inbreng/prioriteiten/aanpak af op de noden van de groep
- Houdt rekening met de gevoeligheden en met de verscheidenheid in mensen
- Biedt hulp aan bij problemen, ook al valt de taak niet onder de eigen opdracht
- Bevraagt spontaan en pro-actief de mening van anderen

## 4. Hoge betrouwbaarheid

Afspraken nakomen en zijn/haar verantwoordelijkheid opnemen. Handelen vanuit respect voor administratieve regels en vanuit de codes van integriteit, zorgvuldigheid, objectiviteit, gelijke behandeling, correctheid en transparantie uitgaande van de basisregels, sociale en ethische normen (diversiteit, milieuzorg,...).

*Niveau: 2*

Brengt sociale en ethische normen in de praktijk

- Neemt de verantwoordelijkheid op voor het eigen handelen (past geen paraplu politiek toe)
- Leeft de deontologie na die eigen is aan de functie of het functieniveau
- Spreekt anderen erop aan wanneer hun handelen niet conform is met bestaande regels en afspraken
- Handelt consequent: neemt in gelijkaardige omstandigheden gelijkaardige standpunten in of een soortgelijke houding aan
- Schat correct in of informatie al dan niet verder kan of mag verspreid worden Vertoont voorbeeldgedrag rond basisregels en afspraken

## Gedragcompetenties

### 1. Probleemanalyse

Een probleem duiden in zijn verbanden. Op een efficiënte wijze op zoek gaan naar aanvullende, relevante informatie

*Niveau: 2*

Heeft een scherp inzicht: ziet zinvolle verbanden en oorzaken

- Bekijkt een probleem vanuit verschillende gezichtspunten
- Ziet de oorzaken en de gevolgen van problemen die zich voordoen
- Legt verbanden tussen verschillende soorten informatie

- Ziet de dieperliggende, minder voor de hand liggende redenen en samenhangen
- Integreert nieuwe elementen in de bestaande informatie

## 2. Oordeelsvorming

Meningen uiten en zicht hebben op de consequenties ervan, op basis van een afweging van relevante criteria

*Niveau: 2*

Neemt standpunten in, met zicht op de gevolgen daarvan

- Geeft een gefundeerd oordeel, rekening houdend met de te verwachten gevolgen
- Kijkt ook naar de mogelijke neveneffecten, minder evidente gevolgen
- Motiveert en beargumenteert het eigen oordeel of de beslissing
- Neemt ten aanzien van problemen of situaties een persoonlijk standpunt in
- Neemt standpunten in op basis van onvolledige maar voldoende informatie

## 3. Creativiteit

Originele en/of vernieuwende oplossingen en voorstellen formuleren

*Niveau: 1*

Staat open voor nieuwigheden

- Stelt bestaande gebruiken (procedures, afspraken, situaties) op een gezond-kritische wijze in vraag
- Is bereid om een nieuw idee, oplossing, procedure of methode toe te passen, uit te proberen
- Toont interesse voor zaken die buiten het eigen vakgebied vallen (is nieuwsgierig, informeert zich)

## 4. Initiatief

Kansen onderkennen en uit eigen beweging acties voorstellen en/of ondernemen

*Niveau: 2*

Zoekt mogelijkheden ter verbetering

- Heeft oog voor zaken waar de hiërarchie eventueel niet aan denkt en handelt ernaar/brengt ze onder de aandacht
- Ontwikkelt voorstellen om bestaande situaties te verbeteren
- Stelt zelf documentatie samen om efficiënt te kunnen werken
- Zoekt alternatieve oplossingen wanneer hij/zij met structurele problemen wordt geconfronteerd
- Geeft aan waar het afgeleverde resultaat mogelijk kan verbeterd worden

## 5. Flexibel gedrag

Het eigen gedrag én aanpak aanpassen in functie van de situatie waarin men zich bevindt, met het oog op het bereiken van een bepaald doel

*Niveau: 2*

Past zijn/haar gedrag doelgericht aan om de gestelde doelstellingen beter (sneller, efficiënter, ...) te kunnen bereiken

- Maakt waar nuttig/nodig gebruik van indirecte beïnvloedingsmethodes (vb. netwerking) om de kansen op slagen te verhogen
- Evalueert kritisch en regelmatig het (te verwachten) resultaat, met als doel de gekozen aanpak tijdig te kunnen bijsturen
- Reageert alert op informatie die het bijsturen van een gekozen aanpak noodzakelijk maakt (merkt dit op, schat gevolgen in, overloopt alternatieven, ...)
- Formuleert meerdere concrete alternatieven om de doelstellingen beter, efficiënter te kunnen bereiken

## 6. Plannen

Structuur aanbrengen in tijd, ruimte en prioriteit bij het aanpakken van taken of problemen

*Niveau: 2*

Structureert het eigen werk en dat van anderen

- Brengt structuur aan in eigen en andermans werk (vb. bepaalt werkterreinen, prioriteiten, termijnen, ...)
- Houdt bij het inplannen van taken rekening met deadlines
- Maakt goede werkschema's en tijdsplanningen op (werkbaar, volledig, overzichtelijk)
- Geeft op een duidelijke en eenduidige manier aan welke de prioriteiten zijn

## 7. Voortgangscntrole

Bewaken van de voortgang in tijd en van de kwaliteit van eigen processen en/of die van collega's of medewerkers

*Niveau: 2*

Volgt de voortgang van het eigen werk en dat van anderen op

- Controleert op regelmatige basis de voortgang en resultaten van een werkproces
- Bouwt momenten van werkoverleg en rapportering in (zowel van als naar anderen)
- Volgt gemaakte afspraken op het afgesproken moment op
- Wijst medewerkers (collega's, leveranciers, ...) op hun planning of afspraken
- Denkt vooraf aan mogelijke storingen in de voortgang en reageert tijdig

## Kennisgebonden competenties

Over de gewenste kennis en inzichten beschikken eigen aan het vak, de metier, de sector en/of de discipline en die kennis gepast kunnen inzetten in het werkveld, hetzij in basistoepassingen, op professioneel niveau, of als expert.

- Grondige kennis van de gebruikte applicaties
- Grondige kennis van de gebruikte besturingssystemen
- Goede kennis van hardware-, netwerk- en software technologieën
- Grondige kennis van ITIL-begrippen en werkwijzen
- Noties van Service Management
- Inzicht in de markt en het werkveld
- Kennis van de wetgeving overheidsopdrachten.

## Evaluatoren

Eerste evaluator: coördinator ICT-Operations

Tweede evaluator: directeur ICT