

Functiebeschrijving

ICT-ondersteuningsspecialist

Kernwaarden

Lokaal bestuur Sint-Martens-Latem inspireert zich op de volgende kernwaarden voor een moderne en vooruitstrevende organisatiecultuur:

1. Verantwoordelijkheid en samenwerken
2. Deskundigheid en uitmuntendheid
3. Integriteit en vertrouwen
4. Authenticiteit en optimisme
5. Persoonlijke ontwikkeling en creativiteit
6. Erkenning.

Iedere medewerker erkent deze waarden en tracht deze te verweven in de manier waarop hij of zij, zijn of haar job uitoefent.

Functie

Functionele loopbaan: B1-B3	Team: ICT
-----------------------------	-----------

Doel van het team ICT

Sint-Martens-Latem wil een moderne gemeente zijn die inzet op een digitale dienstverlening. Het team ICT wil dit maximaal ondersteunen door het verzekeren van een efficiënt en bedrijfszeker ICT-beleid en -beheer. De dienst werkt mee aan automatiseringsprojecten van de diensten en de dienstverlening aan de inwoners.

De ICT ondersteuningsspecialist is het eerste aanspreekpunt voor de medewerkers en gebruikers van de ICT dienstverlening bij vragen en problemen. Hij combineert technische ICT-expertise met uitstekende communicatie- en klantenservicevaardigheden.

Attitude

Naast kennis, primeert jouw attitude. Volgende eigenschappen zijn belangrijk voor de functie van ICT ondersteuningsspecialist:

- Empathie
- Actief kunnen luisteren
- Hulpvaardigheid
- Proactief klantgericht (servicegericht)
- Betrokkenheid en professionaliteit
- Integriteit, respect voor het beroepsgeheim
- Sterke sociale vaardigheden (mondeling en schriftelijk)
- Zelfstandigheid
- Teamspeler
- Flexibiliteit in functie van veranderende (IT-)oplossingen en veiligheidsvereisten
- Continue leren en verbeteren.

Kernresultaten

Installeren en configureren van hardware en software

In overleg met de externe ICT-leveranciers sta je in voor de installatie en de configuratie van de hard- en software.

- Installatie en beheer van bestaande en nieuwe hardware (laptops, randapparatuur, beamers, geluidsinstallatie, digitale telefooncentrale);
- Uitrol en beheer van de smartphones (Iphone) en alle GSM nummers;
- Voeren van het gebruikersbeheer van de applicaties;
- Oplossen van technisch operationele problemen van de software pakketten in gebruik;
- Aanmaken van nieuwe gebruikers voor Microsoft toepassingen;
- Actueel houden van de ICT inventaris, met aandacht voor het voorzien in voldoende vervangingstoestellen;
- Opkuisen van oud ICT materiaal.

Technische assistentie en ondersteuning aan de gebruikers

Je bent als eerste lijn helpdeskmedewerker het eerste aanspreekpunt voor de gebruikers van hardware, applicaties en digitale telefonie.

- Registreren van binnenkomende incidenten, oplossen ervan en indien niet oplosbaar ze doorzetten naar de externe tweedelijns helpdesk;
- Opvolgen van de tweedelijns helpdesk en de betrokken gebruiker op de hoogte houden;
- Hulp bieden bij het gebruik van vergaderzalen, wifi netwerk, beamer- en geluidsinstallatieproblemen tijdens de kantooruren;
- Opmaken van gebruiksvriendelijke ICT-handleidingen.

Bijkomende taken eigen aan de functie

Je werkt aan een optimale inbedding van deze nieuwe functie binnen het lokaal bestuur en vult daarom deze functie in de breedte in waar dit opportuun is in overleg met de ICT-coördinator.

Je helpt mee met de verdere uitbouw van GIS binnen het lokaal bestuur.

Je treedt op als de back-up van de ICT-coördinator voor dringende operationele ICT vragen bij zijn afwezigheid.

Je ontwikkelt en verbetert voortdurend je eigen kennis inzake ICT. Je volgt trends en evoluties op.

Verruimende bepaling: op vraag van de direct leidinggevende verricht de werknemer ondersteunende taken van de eigen dienst of van andere diensten.

Plaats in de organisatie

Je werkt onder leiding van en rapporteert aan de ICT-coördinator.

Functieprofiel

De definities en gradaties van de technische en gedragscompetenties worden ter beschikking gesteld in de competentiegids. Per competentie worden 3 gradaties onderscheiden. Een hogere gradatie impliceert steeds dat de lagere gradatie ook is verworven.

Technische Competenties

Cluster	Competentie	Gradatie		
		1	2	3
PC-Vaardigheden	Software van de verschillende afdelingen van de organisatie	X	X	
	Software eigen aan de functie	X	X	X
Werking en werkmiddelen	Werkmiddelen en werkmethodeken	X	X	
	Projectmatig werken	X		
	Procedures en procesbeheer	X	X	
Management en beleid	Strategisch management	X		
Wetgeving en regelgeving	Wetgeving en regelgeving m.b.t. de functie	X	X	

Gedragscompetenties

Cluster	Competentie	Gradatie		
		1	2	3
Beheersmatige vaardigheden	Plannen en organiseren	X		
	Voortgangscntrole	X	X	
Interactief gedrag	Empathie (interpersoonlijk inzicht)	X	X	
	Mondelinge communicatie	X	X	
	Teamwerk en samenwerken	X	X	
Persoonsgebonden gedrag	Flexibiliteit	X		
	Kwaliteit en accuraatheid	X	X	
	Stressbestendigheid	X	X	
Probleemoplossend gedrag	Klantgerichtheid	X	X	
Waardegebonden gedrag	Integriteit	X	X	