

**Algemeen doel:** Het beheren van het team PC support en helpdesk om enerzijds in te staan voor het ter beschikking stellen van onderhouden en actuele toepassingen en anderzijds snel de problemen op te lossen bij het gebruik van de informaticatoepassingen.

## ACTIVITEITEN

- Leidinggeven aan de medewerkers PC support en helpdesk
- Beheren van de vragen gericht aan de helpdesk
- Toezicht houden op de activiteiten van de PC support
- Opvolgen van de voorraad en van de noden aan materiaal

## TAKEN

- Stelt de werkverdeling en de personeelsplanning op en past de opgestelde planningen aan de behoeften van de dienst aan (vb. opdrachtwijziging, ziekte), om te voorzien in de continuïteit van de dienst;
- Organiseert teamvergaderingen en instrueert en motiveert de medewerkers;
- Controleert de uitgevoerde taken van het team en stuurt zo nodig bij;
- Stuurt en 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 de administratieve taken uit m.b.t. de organisatie van de ploeg (vb. ziekte).
- Analyseert de vragen die ontvangen worden door de helpdesk en plant de tussenkomsten i.f.v. de dringendheid (installatie van nieuwe software, vervanging van materiaal, herstellingen, enz.);
- Zoekt werkwijzen en/of instrumenten om de dienstverlening te verbeteren (vb. werkwijze om verschillende werkposten tegelijkertijd te configureren);
- Sorteert de vragen die relevant zijn voor de helpdesk en diegenen die relevant zijn voor andere diensten en regelt het probleem met de bevoegde dienst (vb. de problemen te wijten aan een gebrek aan basisvorming over het gebruik van informatica vallen onder de bevoegdheid van de vormingsdienst).
- Oefent toezicht uit op de tussenkomsten van het PC support team dat instaat voor de PC herstellingen, voor de bijstand in het gebruik van de software en voor de installatie van nieuwe PC's en ander materiaal;
- Gaat over tot bepaalde tussenkomsten m.b.t. herstellingen wanneer geen enkele medewerker beschikbaar is.
- Volgt de voorraad op van de onderdelen, PC's, printers, enz. en geeft de bestelling door aan de Aankoopdienst;
- Evalueert de noden aan materiaal van het team en maakt intern de aankooporders voor nieuw materiaal over (binnen het toegekende budget);
- Discussieert met leveranciers wanneer de leveringen niet overeenkomen met de vraag of in geval van defecten.



## CRITERIA

### Kennis en kunde

- Heeft een grondige kennis van de verschillende informaticatoepassingen en -systemen;
- Bezit kennis van de interne procedures m.b.t. het 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

- Geeft de medewerkers van de instelling uitleg over informaticatoepassingen en helpt hen bij problemen;
- Informeert zich over producten, materialen en toestellen bij leveranciers;
- Overlegt met de hiërarchisch verantwoordelijke en de andere ploegverantwoordelijken om projecten te coördineren en op te volgen;
- Wisselt informatie uit met de collega's binnen de ploeg en met de hiërarchisch verantwoordelijke.

### Probleemoplossing

- Lost problemen binnen het team op door bespreking ervan in het werkoverleg;
- Sorteert de vragen en 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.

### Omgevingsfactoren

- Werken aan een beeldscherm (<80%) is vereist voor het uitoefenen van de functie;
- Regelmatig contact met verbaal of fysiek agressieve personen.



## IFIC RAADT U AAN OM VOLGENDE INFORMATIE ZORGVULDIG DOOR TE NEMEN

- O MET UITZONDERING VAN DOOR DE WETGEVING BESCHERMDE FUNCTIETITELS, ZIJN SECTORALE FUNCTIETITELS STRIKT INDICATIEF, M.A.W. ZE DIENEN ENKEL OM DE IDENTIFICATIE VAN DE FUNCTIE BINNEN DE SECTORALE FUNCTIEWIJZER TE VERGEMAKKELIJKEN (GEBRUIKMAKEND VAN DE MEEST GEBRUIKTE TITEL). EENZELFDE TITEL KAN SOMS VERSCHILLENDE REALITEITEN OP HET TERREIN DEKKEN. DAAROM DIENT EN MOET ALLEEN DE INHOUD (EN NIET DE TITEL) VAN DE FUNCTIE TE WORDEN GEBRUIKT ALS BASIS VOOR DE TOEWIJZING VAN EEN SECTORALE FUNCTIE.
- O OMWILLE VAN DE LEESBAARHEID ZIJN ONZE FUNCTIEBESCHRIJVINGEN IN MANNELIJKE VORM GESCHREVEN. ALLE FUNCTIEBESCHRIJVINGEN ZIJN ECHTER VAN TOEPASSING OP ALLE GENDERS (M/V/X).
- O DE VOLGENDE ELEMENTEN WORDEN BESCHOUWD ALS STANDAARD VOOR ALLE FUNCTIES EN WORDEN DAAROM NIET BESCHREVEN / OPGENOMEN IN IEDERE FUNCTIEBESCHRIJVING BEHALVE WANNEER ZE EEN SPECIFIEK ONDERDEEL VAN DE ACTIVITEIT VORMEN.
  - De naleving van de wetgeving is de norm voor alle functies die moeten worden uitgeoefend in overeenstemming met de modaliteiten en voorwaarden die zijn vastgelegd in de verschillende wettelijke, regelgevende of conventionele bronnen van toepassing op zowel sectoraal als institutioneel niveau (wetten, codes, conventies, procedures, protocollen enz.).
  - Vertrouwelijkheid of beroepsgeheim bij de uitoefening van de functie: van toepassing op allen in overeenstemming met de wetgeving betreffende de arbeidsovereenkomst (artikel 17, 3° van de wet van 3 juli 1978).
  - Bijdragen aan projecten en de ondersteuning van collega's maken deel uit van de normale uitoefening van de functie (bv. deelname aan vergaderingen, solidariteit en steun aan collega's bij projecten).
  - Deelname aan het sociale leven van de instelling maakt deel uit van de normale uitoefening van de functie (bv. deelnemen aan activiteiten, festiviteiten binnen en buiten de werkuren).
  - Kennis behouden: functiehouders worden gedurende hun hele loopbaan verwacht om zich aan te passen aan veranderingen in hun beroep (bijvoorbeeld door het volgen van een door de werkgever georganiseerde opleiding, door op de hoogte te blijven van de ontwikkelingen in het beroep of door documentatie op te zoeken over hun werkdomein). Het vereiste opleidingsniveau voor het uitoefenen van een sectorfunctie wordt opgenomen in de rubriek "kennis en kunde" en bevat zowel de opleiding op zich als wettelijk verplichte bijscholing voor de uitoefening van de functie in kwestie.