

FUNCTIEBESCHRIJVING	
1. Beschrijving van de functie	
• <i>Functienaam:</i> ICT-Helpdeskverantwoordelijke • <i>Niveau waartoe de functie behoort:</i> niveau B8 • <i>Directie waaronder de functie valt:</i> Algemeen Secretariaat	
2. Doel van de functie	
• De functie heeft als doel: Als ICT-Helpdeskverantwoordelijke, beheert u in samenwerking met externe IT-leveranciers, het GBA-netwerk, inclusief incidenten en problemen met betrekking tot het GBA-netwerk, eindgebruikersapparatuur of toepassingen die de GBA gebruikt. U fungeert ook als "eerste- en tweedelijns helpdesk" voor de eindgebruikers. Dankzij uw enthousiaste, gestructureerde, strikte, maar voorzichtige aanpak draagt u bij tot de goede werking van het ICT-netwerk en het ICT-park van de GBA. Hoe kan men dit resultaat bereiken? (= WAT teneinde WAAROM) ▪ Door het uitvoeren van de kerntaken (rubriek 3 van dit functieprofiel). ▪ Door nauw overleg en goede communicatie met de netwerkelementen (zie rubriek 4 van dit functieprofiel) en de ad hoc betrokken personen.	
3. Kerntaken	

- *Opsomming van de taken die toelaten het resultaat te bereiken:*
 - **Ondersteuning van de gebruikers (eerste en tweede lijn):**
 - U helpt de gebruikers met hun informaticaproblemen
 - U adviseert de gebruikers over het juiste gebruik van computerapparatuur (hardware/software)
 - U beheert en behandelt de vragen van de gebruikers
 - U geeft opleidingen inzake IT en gebruikstoepassingen
 - Analyse, diagnose en verhelpen van problemen op de werkstations van de gebruiker
 - U stelt een diagnose en stelt snel een oplossing voor of vertraagt een geblokkeerde situatie
 - Indien nodig tijdig de problemen naar hoger niveau doorspelen aan een intern/extern contact om met hem/haar de problemen te bespreken
 - **Beheer van ICT-incidenten en ICT-problemen**
 - Registreren, documenteren en klasseren van de incidenten
 - De objectieve elementen van de incidenten nemen (screenshots, logboek,...), vragen stellen om een voorlopige diagnose te stellen.
 - interveniëren in de technische oplossing van incidenten na de diagnose en kwalificatie ervan.
 - **Beheer van het IT-park (momenteel +/- 100 gebruikers) op hardware- en software-niveau, met inbegrip van de toepassingen die door de GBA worden gebruikt, en gebruikersbeheer**
 - U beheert het toegangsrecht van de gebruikers tot de ICT-systemen van de GBA
 - Opstellen (handmatig of via beeldvormingssoftware), configuratie en onderhoud van werkstations (hardware/software) en lokale IT-infrastructuur
 - Installatie en onderhoud van lokale software
 - U installeert en configureert laptops, tablets, smartphones, zowel hardware als software.
 - U installeert en configureert printers, 'high volume' scanners
 - U zorgt voor het onderhoud, inclusief het updaten van de apparatuur die ter beschikking wordt gesteld van de gebruikers
 - U beheert de bijbehorende licenties
 - U test nieuwe versies van software en systemen, updates en hun impact/bijdrage
 - U houdt proactief toezicht op GBA-systemen om storingen te voorkomen en hierop te anticiperen
 - U beheert de levenscyclus van apparatuur (pc's, printers, scanners, enz.).
 - Voorraad- en inventarisbeheer van ICT-apparatuur: inkomend, uitgaand, veranderingen van apparatuur ...
 - U werkt mee aan de aankoopprocedure van deze apparatuur: beschrijving van de behoeften en analyse van de ICT-apparatuur die wordt aangeboden in het kader van de aankoopprocedure van deze apparatuur
 - In het kader van de aankoop/verwervingen van de GBA, voert u een voorafgaande analyse uit van software en hardware uitgaande van functionaliteit en compatibiliteit.
 - U werkt mee deel aan de opvolging van bestellingen van ICT-apparatuur.
 - U bent de belangrijkste interface voor consultants en externe ICT-dienstverleners.
 - **Meewerken aan ICT-projecten**
 - U biedt ook ondersteuning in het kader van ICT-projecten

○ Uw kennis en ervaring worden ingezet in diverse ICT-projecten ● U werkt mee aan de documentering van de ICT-omgeving van de GBA ○ Opstellen van de technische documentatie die nodig is voor de goede werking van de dienst ○ Opstellen van technische procedures
4. Netwerkelementen
● <i>Sociale interactie met betrekking tot de bovengenoemde taken en domeinen</i> ▪ U rapporteert rechtstreeks aan de Voorzitter van het Directiecomité ▪ U staat in nauw overleg met de leden van het directiecomité en de Voorzitter van het Directiecomité in het bijzonder ▪ U werkt samen met de Adviseurs Informatietechnologie en Informatieveiligheid voor de ICT-omgeving van de GBA ▪ U werkt samen met de DPO bij de toepassing van de principes van de bescherming van persoonsgegevens ▪ U informeert uw back-up (wij plannen een minimale back-up die alleen verantwoordelijk is voor eenvoudige ondersteunende taken voor gebruikers) ▪ U heeft functionele contacten met de overige werknemers van de GBA ● <i>Personen met wie de functiehouder op regelmatige en permanente basis informatie uitwisselt (welke informatie, onder welke vorm, met welke frequentie)</i> ▪ Rapporteert aan de Voorzitter van het Directiecomité ▪ Functionele aansturing van externe IT-medewerkers. ▪ Geeft desgevallend interne trainingen of opleidingen aan de medewerkers.
5. Autonomie
● <i>Waarover kan de functiehouder autonoom beslissen (zonder expliciete goedkeuring)?</i> Niet van toepassing op dit functieprofiel. ● <i>Waarvoor moet de functiehouder autorisatie vragen?</i> Niet van toepassing op dit functieprofiel.
6. Specifieke context van de functie (indien relevant)
● <i>Facultatief: indien de functiebeschrijving zoals hierboven uiteengezet te generiek is voor de functie, kan de beschrijving aan de context worden aangepast en meer gespecificeerd worden.</i> Niet van toepassing op dit functieprofiel.

- *Functiespecifieke toelagen en voordelen*

De ICT-beheerder heeft, onder bepaalde voorwaarden, recht op de ter beschikkingstelling van een smartphone

- *Positionering*

Hiërarchische chef: Voorzitter van het Directiecomité

COMPETENTIEPROFIEL

1. Kennis en vaardigheden

- *Welke verworven competenties moet de functiehouder hebben?*

- Diploma's of getuigschriften:

- Bachelor of Graduaat-diploma behaald binnen het studiegebied informatica, informatiesystemen of nieuwe technologieën

- Taalkennis:

- Goede kennis van het Frans is een vereiste
 - Goede kennis van het Engels is een troef

- Mondelinge en schriftelijke communicatietechnieken:

- Goede mondelinge communicatietechnieken.
 - Goede schriftelijke communicatietechnieken.

- *Welke kennis moet de functiehouder hebben?*

- Bekwaam om een Windows werkstation en systeemomgeving (Windows 10) te beheersen
 - O365 gevorderde kennis
 - Een algemene kennis hebben van PC-hardware (demontage, reparatie, gegevensherstel, enz.)
 - Basiskennis van Active Directory beheer (gebruikers en groepen) en bijbehorende tools (mailboxen en mailinglijst)
 - Kennis hebben van de basisconcepten en architectuurtechnieken van systemen, netwerken (LAN, WAN, etc.) en protocollen (TCP/IP, etc.)
 - Kennis hebben van de principes en technieken met betrekking tot informatiebeveiliging
 - Basiskennis van Windows serverbeheer (inclusief Exchange, MS SQL Server) en bijbehorende Microsoft-technologieën (AD, DNS, DHCP, IIS, enz.)
 - De volgende elementen zijn een troef:
 - Ervaring in een soortgelijke functie

- Praktische kennis van ITIL (Incident Management)
- Kennis op het gebied van VOip-telefonie en mobiele telefonie
- Kennis in het gebruik en de configuratie van smartphones en tablets (Android, iOS)
- Een taalcertificaat (bij voorkeur via werkenvoor.be)

2. Attitude

- Generieke attitude:
 - Samenwerken
 - identificeert zich met het team en de organisatie
 - deelt kennis en informatie
 - bevordert de teamgeest en draagt bij tot het behalen van de resultaten
 - Dienstbaarheid
 - staat ten dienste van de interne en externe klant
 - treedt steeds respectvol op
 - handelt op transparante, integere en objectieve wijze
 - Loyaal handelen
 - gedraagt zich loyaal ten overstaan van de GBA
 - ondersteunt de genomen beslissingen en voert ze correct uit
 - neemt niettemin een positief kritische houding aan in het belang van de organisatie
 - Resultaatgerichtheid tonen
 - vertoont inzet, wil en ambitie om resultaten te boeken
 - treedt doel- en oplossingsgericht op
 - onderneemt gerichte acties en initiatieven
 - durft verantwoordelijkheid te dragen voor zijn acties
 - Zichzelf ontwikkelen
 - staat open voor veranderingen en nieuwe inzichten
 - neemt initiatieven om zich nieuwe inzichten, vaardigheden en kennis eigen te maken
 - zoekt naar mogelijkheden om het eigen functioneren en dit van het team te optimaliseren.
- Functiespecifieke attitude:
 - U beschikt over een sterk synthetisch en analytisch vermogen
 - U bent georganiseerd, gestructureerd, betrouwbaar en strikt maar voorzichtig
 - U neemt graag initiatief
 - U werkt graag in een team, maar bent ook in staat om zelfstandig te werken
 - U functioneert goed onder druk en duidelijke deadlines
 - U blijft op de hoogte van de technologische ontwikkelingen in de IT-wereld en bent bereid om je kennisgebied uit te breiden
 - U bent graag in contact met gebruikers en je verzorgt uw relaties met gebruikers op een rustige en diplomatieke manier
 - U bent klant/servicegericht en maakt er een erezaak van om (structurele) oplossingen te vinden
 - U heeft goede communicatieve vaardigheden (mondeling en schriftelijk)

- U houdt ervan uw kennis te delen (geven van opleidingen)
- U bent bereid om af en toe buiten de diensturen te werken (in geval van urgente en blokkerende problemen, of testen van GBA-systemen)