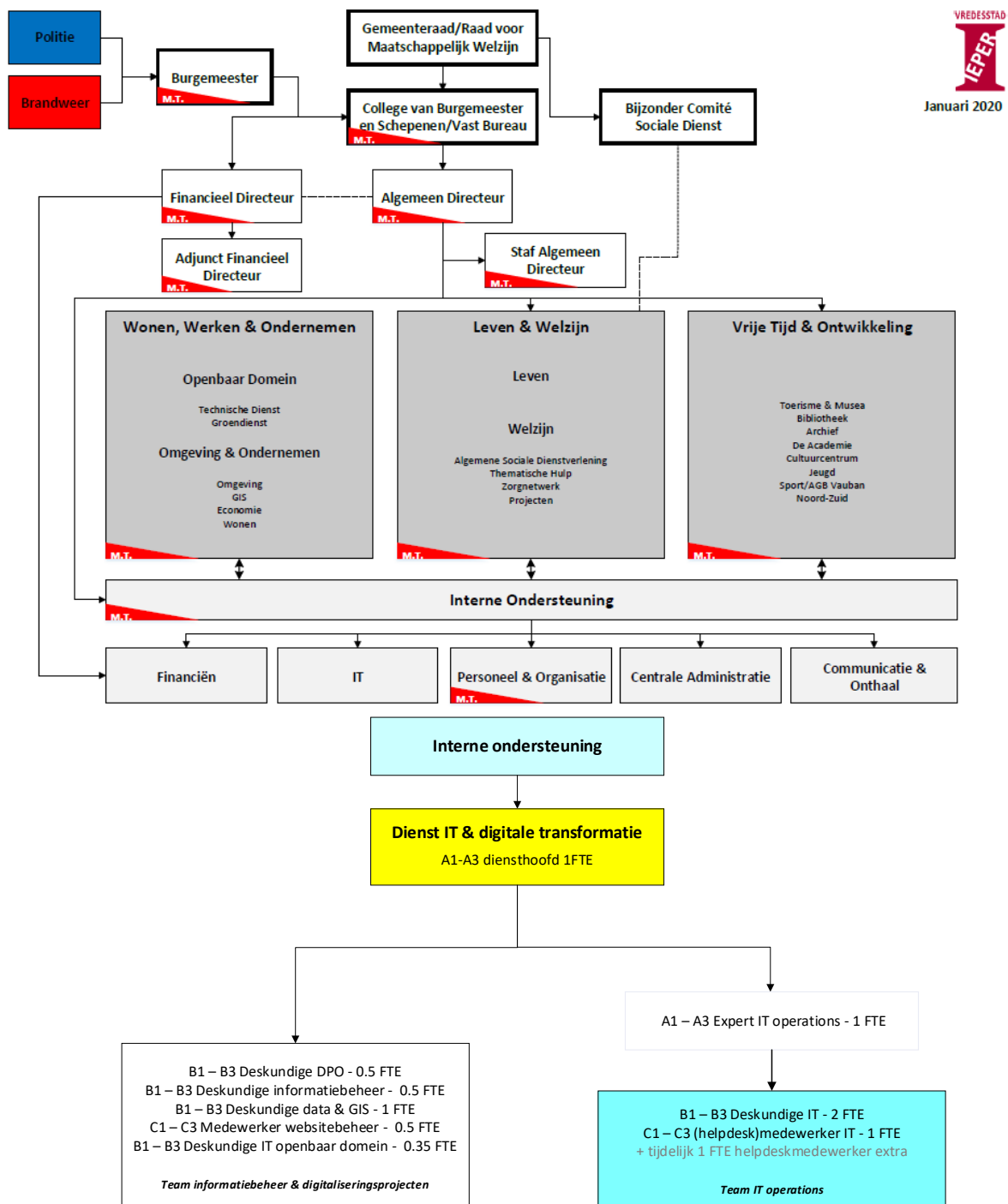


Dienst: IT Opgemaakt door P&O	Functietitel: Helpdeskmedewerker IT	Schaal : C1 – C3 Niveau : C
----------------------------------	--	--------------------------------

1. Organisatie

Je werkt binnen het team IT-operations en rapporteert rechtstreeks aan de expert IT-operations. Je komt terecht in een team met twee deskundigen IT en een helpdeskmedewerker. Samen ondersteunen jullie ongeveer 500 gebruikers op verschillende locaties in een (voornamelijk) Windows-omgeving. Jullie beheren een 50-tal servers waarvan het merendeel is gevirtualiseerd.

Als helpdesk medewerker ben je binnen de organisatie het eerste aanspreekpunt voor IT-meldingen (aanvragen, problemen, defecten, informatievragen). Je komt in contact met nagenoeg alle stedelijke diensten (en partnerorganisaties), elk met zeer uiteenlopende IT-behoefte.



2. Missie, visie & doelstelling van de organisatie

Stad en OCMW Ieper streven naar een hoogstaande dienstverlening op maat van onze burgers, bedrijven en bezoekers, en dit op alle beleidsdomeinen die aan onze organisatie zijn toevertrouwd. Samen gaan we voluit voor een warme, sociale stad waar het aangenaam leven is in een groene omgeving, en waar jong en oud zich thuis voelen. We richten de blik resoluut op de toekomst zonder ons rijke verleden uit het oog te verliezen. We gaan verantwoordelijk en respectvol om met elkaar en duurzaam met de middelen die ons worden aangereikt. Op die manier willen we verder uitgroeien tot een levendige, bruisende stad die alle ruimte geeft aan creatieve en innovatieve ideeën. Een stad waar we allemaal fier op kunnen zijn.

3. Taak van de dienst

De dienst IT & digitale transformatie staat in voor een efficiënte en kwalitatieve dienstverlening, zowel voor burgers als interne medewerkers. De dienst stroomlijnt de processen inzake informatie- en documentbeleid doorheen de organisatie, waarbij specifiek met het archief nauwe samenwerking bestaat. Ook zorgt de dienst voor de permanente vrijwaring van systeem- en informatieveiligheid, de strategische integratie van digitale technologieën en de operationele werking van de IT-systemen en -processen die noodzakelijk is voor de dagdagelijkse werking van de ganse organisatie.

4. Functie inhoud

Je bent het eerste aanspreekpunt bij IT-gerelateerde problemen en dit voor de gehele organisatie en diverse partnerorganisaties. Je biedt een ondersteunende rol naar jouw collega's toe en dit op verscheidene domeinen:

- Je registreert en behandelt meldingen
- Je staat in voor installatie en onderhoud van software en hardware
- Je ondersteunt de IT-dienst bij diverse taken en projecten
- Indien nodig bied je ondersteuning bij het systeem- en netwerkbeheer
- Je schrijft richtlijnen, handleidingen en procedures uit
- Je houdt de interne kennisdatabank up-to-date
- Je ondersteunt de aankoopadministratie: leveringen controleren, inventarisering, ...

5. Competenties

Algemene competenties:

Voortdurend verbeteren:

Je hebt een grondige vakkennis, werkt resultaatgericht en kwaliteitsvol. Je bent bereid om continu bij te leren

- Je kan vlot overweg met courante Office-toepassingen, Active Directory en werk je je met succes in in specifieke softwaretoepassingen.
- Je kan en wil continu nieuwe taken aanleren. Je integreert deze nieuwe kennis/informatie ook in je eigen praktijk.
- Je neemt initiatief om de gewenste/vooropgestelde resultaten te bereiken en leeft de kwaliteitsnormen na.
- Je kan omgaan met feedback en leert uit fouten. Je geeft niet op bij tegenslagen.
- Je bent kritisch ingesteld, doet voorstellen en signaleert problemen (zowel over de eigen taak als over de eigen organisatie).

Klantgericht:

Je onderneemt op een (klant)vriendelijke manier de nodige actie

- Je helpt klanten op een vriendelijke en gepaste wijze.

Dienst: IT	Functietitel:	Schaal : C1 – C3
Opgemaakt door P&O	Helpdeskmedewerker IT	Niveau : C

- Je bent luisterbereid en aanspreekbaar, en je respecteert vertrouwelijke en persoonlijke informatie.
- Je blijft beleefd bij opmerkingen of klachten. Je bent empathisch, maar toch correct.
- Je houdt rekening met de behoeften en vragen van de klant om zo de meest geschikte oplossing te bieden, zelfs wanneer die vragen en problemen minder voor de hand liggen.

Samenwerken:

Je werkt met anderen aan een gemeenschappelijk doel/project

- Je bent collegiaal. Je helpt anderen spontaan waar nodig en geeft de informatie die voor anderen belangrijk is, tijdig door.
- Je laat het eigen standpunt gemakkelijk los als hiermee het gezamenlijk doel is gediend. Je vraagt de mening van anderen bij het maken van plannen.
- Je probeert een goede sfeer te creëren en de samenwerking binnen het team te stimuleren.

Betrouwbaar:

Je handelt consequent en correct. Je maakt verantwoord gebruik van middelen en houdt je aan de afspraken

- Je kan goed functioneren binnen het vooropgesteld takenpakket, je handelt correct en respecteert normen en regels ook zonder toezicht.
- Je handelt conform de waarden en doelstellingen van de organisatie, ook als er geen duidelijke regelgeving voor bestaat.
- Men kan op jou rekenen, je vertoont voorbeeldgedrag. Je zoekt geen eigen voordeel en komt uit voor eigen nalatigheden en fouten.
- Je hebt extra aandacht voor informatieveiligheid en privacy.

Betrokkenheid:

Je wil je job zo goed mogelijk uitoefenen, neemt verantwoordelijkheid op en stelt je loyaal op

- Je bent geïnteresseerd in de organisatie en zorgt voor loyale uitvoering van de beslissingen.
- Je levert een consequente bijdrage tot een positieve beeldvorming van de werkgever.
- Je draagt de standpunten (visie) van de organisatie uit, bij medewerkers maar ook extern.
- Je neemt initiatief.

Veranderingsgezind:

Je past je flexibel aan aan nieuwe evoluties en staat open voor nieuwe dingen

- Je hebt aandacht voor de omgeving en de nieuwe evoluties die zich voordoen.
- Je kan op een vlotte manier inspelen op wijzigende plannen, tendensen. Je denkt na over veranderingen en onthaalt deze positief.
- Je kan zelf met een nieuw plan van aanpak komen en dit voorstellen.

Functie specifieke competenties

Flexibiliteit:

Je kan je snel aanpassen aan wisselende gebeurtenissen. Je blijft doelmatig handelen door je gedrag aan te passen aan wisselende omstandigheden.

- Je stelt je flexibel op en past je aan in geval van organisatorische veranderingen.
- Je kan deadlines nastreven, je hebt respect voor termijnen.
- Je bent stressbestendig en past je aan indien nodig om de resultaten te behalen.
- Je bent bereid en in staat om ook buiten de kantooruren te werken wanneer de dienstorganisatie dit vraagt.