

ICT-medewerker (m/v) – deskundige (B1- B3)

Graad

Deskundige (m/v) (B1 – B3)

Functie

ICT-medewerker (m/v)

Plaats in het organogram

Je wordt tewerkgesteld als ICT-medewerker binnen Hulpverleningszone 1. Als ICT-medewerker binnen Hulpverleningszone 1 werk je onder de Directeur Bedrijfsvoering. In de praktijk gebeurt er ook aansturing vanuit de werkgroep ICT.

Doelstelling van de functie

Instaan voor systeembeheer en netwerkbeheer in samenwerking met externe leveranciers en collega's. Ondersteunen van de Hulpverleningszone en de medewerkers op vlak van ICT. Hierdoor draag je bij tot een efficiënte organisatie en help je mee de hulpverleningszone zijn kerntaak te laten vervullen.

Functie-inhoud

Kerntaken

Volgende opdrachten behoren tot je takenpakket:

- Instaan voor het systeembeheer in samenwerking met een collega en externe leverancier(s)
 - o Plannen en uitvoeren van nieuwe installaties zowel qua hard- als software
 - o Uitvoeren van aanpassingen op basis van dringende behoeftes
 - o Opnemen van gebruikersbeheer en rechtenstructuur binnen het domein
- Instaan voor het netwerkbeheer, zodat het informaticanetwerk operationeel blijft.
 - o Detecteren en lokaliseren van problemen
 - o Regelmatig overleg met Ebo-Enterprises, aansturen op verbeteringen
- Ondersteuning bieden aan interne medewerkers op het vlak van ICT. Dit houdt onder meer volgende opdrachten in:
 - o Opvolgen van de inbox van ICT-support in verband met vragen ICT.
 - o zorgen voor een snelle afhandeling van alle support vragen binnen de zone (in samenwerking met de externe supportafdeling)
 - o voorzien van de nodige informatie, handleidingen aan het intern personeel
 - o trainingen en opleiding voorzien en verzorgen
- Kennis opbouwen van verschillende softwarepakketten (bijvoorbeeld Easycad oproepsysteem, citrix omgeving, Office 365, Wordpress, AbiWare (desktop & Web), VoIP platform, enz.) Fungeren als aanspreekpunt voor het instellen en het beheer van deze pakketten en snel wijzigingen kunnen uitvoeren.

- ICT-projecten opvolgen en uitvoeren
 - o In samenspraak met de werkgroep ICT, interne en externe partners projecten opvolgen
 - o rapporteren over de voortgang van de projecten
 - o actie ondernemen bij problemen en knelpunten en deze problemen signaleren
- Je bent bereid tot deelname aan de wacht- en waakdiensten en tot avondwerk en weekendwerk.

Competenties

Analyseren en probleemoplossend werken

- Onderzoekt het probleem vanuit verschillende invalshoeken en zoekt naar verbanden
- Bedenkt alternatieven en overweegt voor- en nadelen
- Onderbouwt zijn/haar oordeel met beschikbare informatie en geldige argumenten
- Betrekt de juiste mensen of instanties bij het probleem
- Onderneemt de juiste of beste actie om het probleem op te lossen
- Voorziet mogelijke problemen en speelt hier (pro)actief op in
- Rapporteert over problemen en mogelijke oplossingen

Flexibiliteit

Trap 2 snel schakelen in moeilijkere of complexere situaties, voorzien van en inspelen op wijzigingen

- Verandert op praktische wijze het plan of zijn aanpak om het beoogde resultaat efficiënter te kunnen bereiken
- Is snel inzetbaar, ook op andere (aangrenzende) vakgebieden
- Is flexibel qua uren, taken

Klantgerichtheid

Trap 2 actief meedenken, inspelen op vragen van de klant

- Leeft zich in de situatie van klanten in
- Speelt in op vragen van klanten en houdt zich aan de regels of afspraken
- Denkt spontaan mee met de klant
- Zoekt naar oplossingen bij problemen
- Neemt verantwoordelijkheid op bij fouten of klachten

Nauwgezetheid

- Werkt aandachtig geconcentreerd
- Controleert secuur de kwaliteit van het werk en volgt de nauwgezetheid van anderen op
- Heeft oog voor detail
- Kiest werkmethode om foutenmarges bij zichzelf en bij anderen te vermijden

Rapporteren (mondeling en schriftelijk)

Mondeling en schriftelijk feedback geven over stand van zaken van opdrachten, behaalde resultaten, enz.

- Kan op een duidelijke en heldere manier mondeling en schriftelijk communiceren
- Heeft een duidelijk zicht op wat aan wie gerapporteerd dient te worden
- Maakt duidelijke afspraken met betrekking tot rapportage
- Maakt een onderscheid tussen dringende en niet dringende rapportage, noodzakelijke rapportage,...

Vaktechnische competenties

- Basiskennis van networking (TCP/IP, routing, switching, VoIP)
- Kennis Windows Server inclusief AD, rechtenstructuur, fileserver en Exchange
- Basiskennis DaaS (desktop as a service) : Citrix, thin clients, mobile clients
- Kennis Windows OS en office pakket offline en online (O365)
- Kennis computerhardware en randapparatuur

Integriteit

Trap 2 discreet handelen

- Neemt verantwoordelijkheid voor eigen werk en komt open uit voor fouten
- Gaat zorgvuldig en discreet om met gevoelige of vertrouwelijke informatie
- Houdt vast aan normen, ook wanneer dit voor zichzelf niet de meest gunstige keuze is
- Toont voorbeeldgedrag in respect, eerlijkheid en betrouwbaarheid

Organiseren

- Kan correct prioriteiten stellen
- Volgt de voortgang van het eigen werk en externe leveranciers en rapportage hieromtrent
- Kan de benodigde middelen, mensen, enz. voorzien
- Herkent factoren die een versturende werking op het werk van zichzelf en anderen kunnen hebben en onderneemt tijdig actie