

Functiebeschrijving

Organisatie:	PC 336
Functie:	IT Assistent(e)
Code:	PC 336- 007a
Datum:	Juni 2016

DOEL

Instaan voor de configuratie van de IT infrastructuur en ondersteunen van eindgebruikers bij IT-probleemmeldingen teneinde eindgebruikers maximaal te ondersteunen bij hun werking binnen de organisatie.

VERANTWOORDELIJKHEDEN/KERNTAKEN

- Installeert en configureert hardware en software bij de eindgebruiker en ondersteunt deze o.a.:
 - configureert hardware en software
 - installeert hard- en software bij de eindgebruiker
 - kent toegangs- en gebruiksrechten toe binnen het daarvoor voorziene kader
 - ontwikkelt eenvoudige procedures en/of handleidingen
 - verschaft eindgebruikers de nodige informatie en documentatie
 - ontvangt probleemmeldingen; analyseert deze met de gebruiker
 - lost probleemmeldingen zelf (op afstand of ter plaatse) op (1^{ste} lijn) of verwijst door
 - voorziet de nodige communicatie en administratieve afhandeling van probleemmeldingen

- Volgt de werking van servers op en verzorgt back-ups o.a.:
 - controleert het goed functioneren van de servers en voert indien nodig fysieke controles uit
 - lost foutmeldingen zelf op indien mogelijk of contacteert de externe partner
 - maakt ten gepaste tijde back-ups en bewaart de back-up tapes

- Ondersteunt de invoering van wijzigingen of vernieuwingen o.a.:
 - verzorgt software upgrades
 - suggereert nieuwe toepassingen op basis van feedback van eindgebruikers, eigen vakkennis,...
 - ondersteunt de ontwikkeling en invoering van nieuwe toepassingen als deel van een projectteam
 - blijft op de hoogte van ontwikkelingen binnen het eigen vakgebied

- Houdt de nodige administratie bij omtrent de eigen werkzaamheden
 - registreert gegevens, informatie en meldingen en houdt dossiers bij
 - houdt de voorraad benodigde materialen (bv toners, papier, tapes,...) in de gaten en legt bestellingen aan de leidinggevende voor indien nodig
 - ontvangt en controleert leveringen van zelf bestelde materialen

CRITERIA

Verantwoordelijkheidsgebieden

- Het installeren en configureren van hard- en software
- Het ondersteunen van de eindgebruikers
- Het opvolgen van de werking van servers en verzorgen van back-ups
- De assistentie in vernieuwings- en implementatieprojecten

Mogelijke gevolgen van onjuiste beslissingen en/of onjuist uitgevoerde activiteiten:

- Gebrekkige installatie, configuratie of begeleiding kunnen leiden tot ontevreden medewerkers en onderbreken van de bedrijfsactiviteiten
- Gebrekkige opvolging van servers of back-ups kan leiden tot netwerkproblemen en verlies van gegevens
- Verlenen van toegang aan niet-geautoriseerde eindgebruikers kan leiden tot misbruik van vertrouwelijke gegevens

Kennisgebieden

- Kennis van de gebruikte hardware en software
- Kennis van servers en de specifieke software voor de opvolging ervan
- Kennis van interne richtlijnen omtrent gebruikerstoegangen
- Kennis van communicatietechnieken

Probleemoplossing

- Het stellen van prioriteiten en het overzicht bewaren over een grote diversiteit aan opdrachten en problemen
- Het analyseren van vragen van gebruikers
- Het verkrijgen van voldoende informatie bij probleemmeldingen en helder terugkoppelen van technische oplossingen
- Het fungeren van eerste aanspreekpunt bij aan te pakken/te kaderen reacties van gebruikers

Communicatie

Interne contacten

- Dagelijks contact met medewerkers bij installatie, configuratie en ondersteuning
- Regelmatig contact met de leiding bij complexe problemen en voor het bespreken van suggesties of rapporten

Externe contacten

- Regelmatig contact met leveranciers omtrent het oplossen van problemen of het ondersteunen van lopende projecten (geen eindverantwoordelijkheid)

Specifieke vaardigheden

Niet van toepassing

Inconveniënten

Niet van toepassing