

FUNCTIEBESCHRIJVING:

MEDEWERKER ICT SERVICEDESK

PLAATS IN DE ORGANISATIE

Functie rapporteert aan: Verantwoordelijke ICT Servicedesk

DOEL FUNCTIE

Het verwerken en opvolgen van ICT gerelateerde aanvragen, het oplossen van ICT gerelateerde problemen en de administratieve opvolging ervan. Verder ook instaan voor het beantwoorden van ICT gerelateerde vragen gesteld door de gebruikers van de informaticasystemen van de ziekenhuizen.

TAKEN

Resultaatsgebied 1: Ondersteunen van gebruikers en opvolgen van incidenten en werkorders

- Deeltaak 1:** Het registreren en opvolgen van incidenten en werkorders onder leiding van de verantwoordelijke van de ICT ServiceDesk.
- Deeltaak 2:** Telefonisch of remote (1ste lijn) oplossen van hardware en software problemen.
- Deeltaak 3:** Doorverwijzen van 'incidenten' naar de betrokken specialisten of naar de leveranciers.
- Deeltaak 4:** Uitvoeren van werkaanvragen.
- Deeltaak 5:** Deel uitmaken van ICT Wacht team

Resultaatsgebied 2: Waarborgen kwaliteit en veiligheid van de dienstverlening

- Deeltaak 1:** Voortdurend bijblijven in ontwikkelingen binnen het vakdomein en streven naar continue verbetering.
- Deeltaak 2:** Volgen van de nodige wettelijke verplichte dienstgebonden opleidingen en bijscholingen. Op de hoogte zijn en blijven van nieuwe technieken en regels van goed vakmanschap.
- Deeltaak 3:** Leren vanuit risicobeheer/schadelastbeheer en deze verbeteringen implementeren in het beleid.
- Deeltaak 4:** Actief meewerken aan de veiligheidscultuur in de organisatie.

Deze lijst is niet limitatief.

PROFIEL

Wettelijke vereisten

Diploma: Niet van toepassing

Bijkomende vereisten:

Diploma: Bachelor diploma of gelijkwaardig door ervaring

Attesten: Niet van toepassing

Rijbewijs: Niet van toepassing

Kennis en vaardigheden

- Gevorderde informaticakennis
- Inzicht in de medische sector
- Ervaring in de ICT servicedesk werking
- Positieve ingesteldheid en verantwoordelijkheidszin
- Ordelijk en stipt
- Kan administratief werk, eigen aan de functie, zelfstandig en efficiënt uitvoeren
- Probleemoplossend vermogen
- Kwaliteitsbewust
- Kan strikt omgaan met het beroepsgeheim

Competenties

Kerncompetenties

- Professioneel handelen
- Samenwerken
- Patiëntgericht/Klantgericht
- Kostenbewust
- Respectvol

Functie-specifieke competenties

- Communiceren
- Zelfstandig werken
- Stressbestendig
- Georganiseerd
- Gedisciplineerd