
Deskundige service en techniek

Functiecode: L05036
Logistiek departement
L05 – dienst ICT

Algemeen

Rang: Bv.
Graadbenaming: deskundige.
Functiefamilie: technische experts.

Jouw eerste evaluator is de teamleider service.
Jij hebt geen leidinggevende opdracht.

Doel

Je staat mee in als eerste contact voor eindgebruikers bij de Servicedesk van dienst ICT. Je bent het eerste escalatiepunt binnen het team Servicedesk en techniek voor gecompliceerde incidenten en verzoeken. Je beantwoordt vragen, lost problemen op of escaleert deze voor behandeling om een kwaliteitsvolle eerstelijnsdienstverlening te waarborgen.

Resultaatgebieden

1. Meldingen registreren en afhankelijk van het domein ook afhandelen zodat de dienstverlening vlot verloopt. Taken:

- telefonisch ondersteuning geven aan eindgebruikers
- registratie van meldingen in de gebruikte toepassing(en)
- gebruikers feedback bezorgen over de voortgang van meldingen
- een eerste analyse uitvoeren van de melding zodat de volgende supportlijnen over de nodige informatie beschikken
- escalatie van meldingen naar volgende supportlijnen, zowel intern als extern
- ondersteunen van het team bij prioritering van incidenten en inschatting van impact en urgentie, in overleg met de teamleider service indien nodig
- interventies op afstand uitvoeren om storingen te verhelpen
- gebruikers bijstaan bij IT-gerelateerde vragen.

2. Documenteren van en opleiden in toepassingen en systemen zodat kennisoverdracht, bedrijfszekerheid en continuïteit gegarandeerd worden. Taken:

- documenteren van de processen, systemen, programmatie en structuren voor de collega's
- documenteren van de toepassingen en systemen voor de gebruikers
- documentatie van leveranciers centraliseren en actualiseren
- zelf documentatie schrijven en onderhouden van gebruikte producten.
- fungeren als inhoudelijk aanspreekpunt voor medewerkers service en techniek bij technische vragen, probleemaanpak en klantgerichte communicatie.

3. Uitvoeren van ICT-projecttaken zodat projecten binnen scope en tijd en budget uitgevoerd worden. Taken:

- uitvoeren van taken binnen ICT-projecten binnen de toegewezen tijd
- rapporteren van de voortgang aan de projectleider
- escalatie indien niet voldaan kan worden aan de verwachtingen.

4. Uitvoeren van ICT-gerelateerde taken zodat gebruikers over het juiste (ICT-)materiaal beschikken. Taken:

- leveringen na controle in stock plaatsen en inventariseren
- voorraad actualiseren bij ingebruikname materiaal of bijwerken
- toestellen voorbereiden voor eerste gebruik

- installatie (op locatie) van materiaal – zowel hardware als software – voor gebruikers
- niet (goed) functionerende apparatuur of software herstellen
- proactief optreden door opvolgen van monitoring en logtools en uitvoeren van event-analyse om uitval te voorkomen
- automatiseren repetitieve taken (bijv. met PowerShell, Intune, SCCM, ...) om doorlooptijd te verlagen.

5. Vorming en eigen ontwikkeling om je kennis te verruimen. Taken:

- je gaat actief op zoek naar relevante opleidingen om jezelf bij te schaven
- je bent bereid opleidingen te volgen, ook al vallen deze buiten je interesses.

De 4 V's

Onze organisatie verwacht van elk personeelslid te denken en te handelen volgens de 4 V's:

1. **Verantwoordelijkheid** nemen en ook geven. We nemen de verantwoordelijkheid op om kwaliteitsvol werk af te leveren. We geven die om anderen de kans te geven zich te ontwikkelen.
2. Werken in **vertrouwen** betekent dat we uitgaan van de goede intenties van collega's en bereid zijn ons kwetsbaar op te stellen, open te staan voor feedback en die ook – op een respectvolle manier – durven te geven.
3. **Verbinding** tussen onszelf en ons werk (en onze klant), tussen onszelf en onze collega's in het team, tussen onszelf en onze leidinggevende, tussen onszelf en het provinciebestuur Oost-Vlaanderen (band met de werkgever). We zetten ons in voor gemeenschappelijke resultaten/doelstellingen en hebben aandacht voor een nauwe relatie met collega's en interne/externe klanten.
4. **Vrijheid** om te bepalen hoe en waar we werken. We kunnen omgaan met de vrijheid die we krijgen om keuzes te maken en initiatief te nemen, binnen een afgesproken kader.

Gedragcompetenties

Kerncompetenties:

Band met de werkgever:

cluster Houding aannemen

Je functioneert zoals de werkgever dat verwacht en sluit je aan bij zijn missie, filosofie, engagement, sociale en ethische normen.

Klantgericht zijn:

cluster Omgaan met mensen

Je probeert op elk moment de behoeften, gevoeligheden en wensen van de interne en externe klant in te schatten. Je stemt je denken en handelen daarop af.

Verantwoordelijkheidsgevoel:

cluster Houding aannemen

Je neemt steeds de verantwoordelijkheid voor je eigen handelen en geeft hierin het goede voorbeeld.

Creativiteit:

cluster Denken

Je komt met vernieuwende en bruikbare oplossingen voor problemen of kansen in je functie.

Welzijn, milieu, duurzaamheid:

cluster Houding aannemen

Je houdt je aan de voorschriften rond welzijn op het werk, interne milieuzorg en duurzaamheid en je helpt mee om het WMD-beleid en de WMD-doelstellingen te realiseren.

Specifieke competenties voor deze functiefamilie:

Knelpunten ontleden:

cluster Denken

Als je met een knelpunt te maken krijgt, bestudeer je dat eerst nauwkeurig om het op te lossen en in de toekomst te vermijden.

Kritisch benaderen:

cluster Denken

Je controleert kennis en informatie altijd op betrouwbaarheid en bruikbaarheid.

Zin voor kwaliteit:

cluster Uitvoeren

Je streeft naar de hoogste nauwkeurigheid en kwaliteit bij de uitvoering van je opdrachten.

Inzetten van vakkennis:

cluster Uitvoeren

Je gebruikt gedetailleerde kennis en deskundigheid bij je taken en je neemt vlot nieuwe vakinformatie in je op.

Initiatief nemen:

cluster Organiseren

Je ziet regelmatig mogelijkheden om je functie beter in te vullen en je wacht niet om die kansen met beide handen aan te nemen.

Bijkomende competenties:

Communiceren:

cluster Omgaan met mensen

Je gebruikt correcte, heldere taal bij je contacten met mensen en in allerhande media, in de stijl die de werkgever voorschrijft. Je kan naar die mensen ook goed luisteren.

Samenwerken:

cluster Omgaan met mensen

Je bent in staat om als volwaardig lid van een team te functioneren en je draagt effectief bij aan een gezamenlijk resultaat.

Omgaan met stress:

cluster Houding aannemen

Je blijft goed presteren onder tijdsdruk, bij tegenslag, teleurstelling of (al dan niet terechte) tegenstand. Je kan de spanning of druk relativiseren.

Zelfontwikkeling:

cluster Houding aannemen

Je wil jezelf ontplooien in je loopbaan door bijscholing, concrete acties en door initiatieven te nemen.

Zelfstandig handelen:

cluster Organiseren

Je kan problemen aanpakken en taken tot een goed einde brengen met weinig of geen hulp van anderen.

Selectievoorwaarden

Voorwaarden voor kandidaten via een externe selectieprocedure:

- diploma: bachelor in een ICT-richting of bachelor met 3 jaar aantoonbare professionele ervaring in een soortgelijke functie
- ervaring: geen vereiste, maar zie hierboven.

Voorwaarden voor kandidaten via een interne selectieprocedure:

- diploma: geen vereiste
- ervaring: geen vereiste.

Bijkomende voorwaarden voor alle kandidaten:

- bereidheid tot (sporadisch) avond- en weekendwerk
- je maakt deel uit van een permanentieregeling.
- je hebt bijzondere interesse voor de hedendaagse technische ICT-ontwikkelingen.

Wat je moet kennen, kunnen of hebben bij je indiensttreding

- je kan werken met Officetoepassingen
- je weet wat het provinciebestuur doet
- je hebt kennis van ICT-hardware en -software
- je bent communicatievaardig, zowel binnen het eigen team als naar andere interne en externe klanten toe
- je bent in staat om technische materie op een verstaanbare manier over te brengen naar de eindgebruiker
- je gaat discreet om met informatie en respecteert de privacy.
- je kan gestructureerd en projectmatig werken
- je hebt kennis aangaande het coördineren en uitvoeren van complexe opdrachten
- Je hebt basis kennis ITIL.

Niet vereist, wel pluspunten

- ervaring in een openbaar bestuur
- geavanceerde kennis van ITIL
- wegens de occasionele dienstverplaatsingen die moeten gemaakt worden, is het kunnen beschikken over een gemotoriseerd vervoermiddel en het hebben van een rijbewijs hiervoor een pluspunt.

Wat je minstens moet aanleren na je indiensttreding

- interne softwaretoepassingen

- basis data- en informatiebeheer
- informatieveiligheid
- ICT-hardware en -software (gevorderd)
- ITIL.

Versiebeheer

Waardering (weging en classificatie) op 19/03/2026 en besluit provinciegriffier op 30/03/2026.