

Functie : Helpdesk-medewerker		Activiteit : Ondersteunende diensten
Plaats in de organisatie	Directe chef : Hoofd informatisering Onder : Geen	
Doel van de functie	Verlenen van ondersteuning aan eindgebruikers en oplossen van problemen, storingen, vragen, klachten, ... in verband met softwareproducten, programma's of systemen, zodanig dat de eindgebruikers tevreden worden gesteld.	
Verantwoordelijkheidsgebieden	- Beantwoorden en uitzoeken van diverse vragen en problemen vanwege de gebruikers. - Installeren en beheren van de werkstations op hardware- en softwareniveau.	
Sociale interactie	Voeren van gesprekken met gebruikers en informeren van gebruikers over oplossingen voor problemen. Toelichten van mogelijkheden met betrekking tot PC-gebruik. Opstellen van gebruikersinstructies. Informeren van (technische) specialisten over afwijkingen.	
Specifieke handelingsvereisten	- Bedienen/instellen van computer- en randapparatuur. - Aandachtig oplossen van storingen.	

▪ **Kerntaken**

- Beantwoorden en uitzoeken van diverse vragen en problemen vanwege de eindgebruikers, om een efficiënte helpdesk support inzake kantoorautomatisering te verzekeren. Dit houdt onder andere in:
 - aannemen van telefonische verzoeken om ondersteuning;
 - zich informeren inzake het door de gebruiker gesignaleerde probleem;
 - uitzoeken van het probleem en stellen van een diagnose;
 - coördineren van de probleemoplossingen, rekening houdend met de prioriteiten;
 - telefonisch en eventueel ter plaatse oplossen van probleem/storing; adviseren van gebruikers;
 - zo nodig inschakelen van andere collega's/deskundigen; bewaken van de voortgang van gestelde prioriteiten en werkzaamheden;
 - informeren van de gebruiker over status van gemeld incident;
 - administratief afsluiten van incidenten; registreren van de nodige gegevens (incidentmeldingen en probleemomschrijving) volgens vastgestelde procedures.
- Installeren en beheren van de werkstations op hardware- en softwareniveau, teneinde deze aan de noden van de eindgebruiker te laten voldoen. Hiertoe o.a.:
 - installeren van software op PC's; eventueel schrijven van macro's;
 - installeren van besturingssystemen, applicatiesoftware of hardware als er kleine veranderingen aan de standaardinstellingen worden vereist;
 - signaleren van de noodzaak tot het installeren van upgrades of nieuwe programmatuur naar aanleiding van gebruikersvraag of evolutie in hard- of software;
 - uitwerken van procedures m.b.t. het gebruik van hard- en software en opmaken van richtlijnen bij calamiteiten.

Bezwarende omstandigheden:

- Eenzijdige houding en spierbelasting bij beeldschermwerk.
- Werken onder tijdsdruk bij het oplossen van problemen.