

IT helpdesk medewerker (50%)

Situering van de vacature

Ben jij degene waar je familie of vrienden altijd komen aankloppen als ze een probleem hebben met een computer (of welk apparaat met knopjes dan ook)? CVO Groeipunt (www.groeipunt.be) is voor zijn campussen te Gent op zoek naar een servicedesk medewerker met een luisterend oor die IT-gerelateerde problemen kan detecteren en oplossen.

Je werkt als servicedesk medewerker binnen een team van IT-collega's die actief zijn op de verschillende campussen en lesplaatsen van het centrum.

Ingangsdatum van de vacature = 1 februari 2022.

Inhoud van de vacature

- Je staat in voor de eerstelijns-ondersteuning aan personeelsleden en cursisten van CVO Groeipunt bij het oplossen van servicedesk-tickets.
- Je registreert dringende aanvragen die telefonisch bij de servicedesk gemeld worden.
- Je biedt een oplossing voor vaak voorkomende problemen op een campus of via hulp op afstand en maakt hierbij gebruik van de beschikbare kennisartikelen. Je maakt nieuwe artikelen aan op basis van oplossingen van aanvragen.
- Je wijst aanvragen toe aan het geschikte supportteam.
- Je meldt incidenten met een hoge impact naar de coördinator servicedesk.
- Je verzorgt permanentie voor de servicedesk.
- Je voert interventies uit op diverse campussen afhankelijk van de noden.
- Hardware- of softwareprobleem analyseer je vanop afstand.
- Informatica- of bureautica-uitrusting installeren en/of configureren.
- Defecte componenten of stukken vervangen of herstellen.
- Je neemt wekelijks deel aan het IT-overleg van het centrum.
- Je werkt je IT-kennis regelmatig bij door het volgen van relevante bijscholing.

Je bent aangesteld voor een halftijdse opdracht (18/36). De concrete werktijdregeling is in overleg af te spreken binnen de dienst ICT. De nodige flexibiliteit is inherent aan deze functie. Aangezien een belangrijk deel van het onderwijsaanbod van het centrum 's avonds doorgaat is avondwerk inherent aan de functie.

Het overgrote deel van je opdracht situeert zich op de campussen van CVO Groeipunt te Gent: Campus Henleykaai, Campus Gouvernementstraat en Campus Sint-Amandsberg (<https://www.groeipunt.be/info/lesplaats/>).

Competenties

- Klantgericht
- Contactvaardig
- Flexibiliteit
- Samenwerken als hecht team
- Omgaan met stress
- Probleemoplossend denken alsook inventief
- Zelfstandig werken
- Nauwkeurigheid
- Leervermogen hebben
- Regels en afspraken nakomen

Specifieke vereisten

- Je beschikt over een diploma hoger secundair onderwijs (HSO) of een bachelordiploma. De overeenkomstige salarisschalen zijn salarisschaal 202 (HSO) en salarisschaal 301 (bachelordiploma). Meer info over de bekwaamheidsbewijzen in onderwijs is terug te vinden op <https://data-onderwijs.vlaanderen.be/bekwaamheidsbewijzen/> .
- Je beschikt over een goede kennis van hardware (laptops, desktops en de bijhorende randapparatuur)
- Je bent vertrouwd met diverse besturingssystemen.
- Kennis van productiviteitstools (G Suite en Office), Windows en IT netwerken in een schoolomgeving is een pluspunt.
- Je communiceert vlot in het Nederlands.
- Het bezit van een rijbewijs B is een pluspunt maar geen vereiste.

Hoe solliciteren?

Heb je vragen over deze vacature, contacteer dan Kristl Van Speybroeck (kristl.vanspeybroeck@groeipunt.be)

Om te solliciteren, stuur je jouw CV en motivatiebrief uiterlijk op **zondag 9 januari 2022** naar debby.vandevaerd@groeipunt.be met als onderwerp 'vacature servicedesk medewerker'.

De sollicitatiegesprekken gaan – onder voorbehoud – door **tijdens de week van 10 januari 2022**.