

<p>CONTEXT:</p> <ul style="list-style-type: none"> ☀ Organisatorische eenheid: onderwijsondersteunend proces. ☀ Verantwoording: aan de direct leidinggevende over de juistheid en tijdigheid van de begeleiding van gebruikers van geautomatiseerde systemen. ☀ Kader: werkafspraken, voorschriften en regels van belang bij de ondersteuning van gebruikers. 	<p>KERNACTIVITEITEN PER RESULTAATGEBIED:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Het instrueren en ondersteunen van gebruikers over specifieke toepassingsmogelijkheden. Het, op basis van praktijkervaringen en wensen en verwachtingen van gebruikers, mede doen van voorstellen voor verbetering c.q. optimalisatie van de systemen. Het mede testen van nieuwe (deel)systemen. Het mede uitvoeren van back-up- en beveiligingsprocedures en het toezien op de naleving door anderen. Het mede doen van voorstellen met betrekking tot de afstemming tussen bedrijfsprocessen en informatievoorziening. Het mede beheren en onderhouden van documentatie en contracten. Het mede testen van nieuwe applicaties. Het aannemen van diverse meldingen van klachten en storingen met betrekking tot ICT-aangelegenheden en het registreren en classificeren hiervan in de helpdeskadministratie. Het beoordelen welke prioriteit de melding krijgt, het zelfstandig verhelpen van eenvoudige problemen of het beoordelen wie het probleem dient op te lossen en het doorgeven hiervan. Het bewaken van de voortgang en zo nodig rappelleren van de openstaande meldingen. Het informeren van gebruikers over de voortgang van de afhandelingen van klachten en storingen. Het verzorgen van overzichten van geregistreerde meldingen. 2. Het op peil houden van de voor het beroep vereiste bekwaamheden en het zo nodig uitbreiden hiervan. Het deelnemen aan scholings- en ontwikkelingsactiviteiten en o.a. collegiale consultatie. Het zich op de hoogte houden van de ontwikkelingen op het vakgebied, het bestuderen van relevante vakliteratuur. 	<p>VAKMATIG EN METHODISCH COMPETENT:</p> <p>De helpdeskmedewerker begeleidt gebruikers van geautomatiseerde systemen. Hij is nauwkeurig, klantvriendelijk, stressbestendig, verantwoordelijk en flexibel. Dit houdt in dat hij bijvoorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> ☀ vaktechnische kennis heeft van algemene informatie met betrekking ICT-aangelegenheden; ☀ medewerkers en leerlingen servicegericht te woord staat en kan inschatten wie problemen dient op te lossen; ☀ respectvol is richting leerlingen, collega's en andere betrokkenen; ☀ onder tijdsdruk geen concessies doet; ☀ gericht is op kwaliteit; ☀ vaardig is in het opsporen en oplossen van eenvoudige storingen.
<p>RESULTAATGEBIEDEN:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Het begeleiden van gebruikers (medewerkers en leerlingen) van geautomatiseerde systemen. 2. Het zorg dragen voor de eigen professionalisering. 		

<p>OPLEIDINGSEISEN:</p> <ul style="list-style-type: none">☀ Diploma MBO en/of relevante certificaten. <p>KENNIS:</p> <ul style="list-style-type: none">☀ Algemene vaktechnische kennis op het gebied van ICT.☀ Kennis van de doelstelling en taken van het Lauwers College. <p>VAARDIGHEDEN:</p> <ul style="list-style-type: none">☀ Vaardig in het klantgericht te woord staan van leidinggevenden, medewerkers en leerlingen.☀ Vaardig in het verhelpen van eenvoudige problemen.	<p>BESLIST BINNEN KADER OVER/BIJ:</p> <ul style="list-style-type: none">☀ De wijze waarop gebruikers van geautomatiseerde systemen worden begeleid.
	<p>CONTACTEN:</p> <ul style="list-style-type: none">☀ Met gebruikers van geautomatiseerde systemen over het gebruik daarvan en over klachten en storingen om informatie uit te wisselen en adviezen te verstrekken.☀ Met collega's binnen het cluster over het doorgeven van problemen om informatie uit te wisselen en adviezen te verstrekken.