

### **3 Servicedeskmedewerkers ICT – 80 tot 100%**

#### **Wie zijn wij?**

Karel de Grote Hogeschool, dat zijn 7 campussen, 48 afstudeerrichtingen, meer dan 100 bijscholingsmogelijkheden, 6 onderzoekscentra, circa 13500 studenten en 1500 medewerkers.

We willen een werkgever zijn waar jij je goed kan voelen.

Zoek je een job met een positieve impact op de maatschappij en een context waar samenwerken en inclusie centraal staan? Dan ben jij misschien wel de geknipte persoon om het team Servicedesk binnen onze ICT-dienst te versterken!

#### **Wat is jouw rol?**

Je bent het uithangbord van de dienst ICT en het eerste aanspreekpunt voor ICT binnen de hogeschool.

Wat doe je concreet?

- Je ontvangt de vragen en probleemmeldingen (via e-mail, telefonisch of aan de balie) van medewerkers en studenten m.b.t. de door de hogeschool aangeboden ICT-diensten (hardware, software & audiovisueel materiaal).
- Je analyseert de binnenkomende vragen en probleemmeldingen, registreert ze in het servicedesksysteem en zoekt naar een oplossing, zodat personeel en studenten op een goede manier kunnen werken. Voor meer complexe vragen kan je terecht bij een team van experts.
- Je ondersteunt de studenten bij het afleggen van hun BYOD-laptopexamens.
- Je bewaakt steeds de balans tussen het onmiddellijk helpen van een eindgebruiker en de lijst met prioriteiten.
- Je ondersteunt de coördinator ICT-servicedesk in een aantal administratieve zaken, zoals de opvolging van bestellingen, herstellingen van ICT-materiaal, het stockbeheer en opzoekwerk.
- Je werkt actief mee aan kennisdeling binnen het team, o.a. via het aanmaken van documentatie en het onderhouden van het SelfServiceportaal.
- Je neemt spontaan initiatieven om de werking van de ICT-servicedesk te optimaliseren met het oog op een betere dienstverlening.
- Je draait met je collega's mee in een flexibel werkrooster en verzorgt mee de permanentie tussen 8u en 19u. Occasioneel weekendwerk (bijvoorbeeld tijdens infodagen) behoort tot je takenpakket.
- Je volgt trends en nieuwe technologieën die relevant zijn voor je werk.

Je werkt op campus Zuid, maar verplaatst je regelmatig naar onze andere campussen. Seppe Gillis, coördinator ICT servicedesk, is jouw leidinggevende.

#### **Wat is je profiel?**

- Jouw hands-on mentaliteit én gepeperde interesse in de ruimere IT wereld, dát is waarom wij zo graag met jou willen werken.
- Je zet sterk in op communicatie, behartigt de belangen van de organisatie en kan goed functioneren in een team.
- Tegenover je contacten op verschillende niveaus, zowel in de organisatie als extern, kan je assertief en diplomatisch te werk gaan.

- Je kan goed omgaan met stress en gaat flexibel om met prioriteiten en inplannen van taken.
- Je kan zelf je taken sturen en zelfstandig werken.
- Je kan uiteenlopende problemen systematisch analyseren en oplossen.
- Je kan initiatief nemen en ook doorzetten.
- Je leert graag bij en je geeft je eigen kennis en ervaring spontaan door aan anderen.
- Vanzelfsprekend beschik je over een praktijkgerichte kennis van de recente Microsoft Office producten.
- Kennis van een platform voor service management is een pluspunt.
- Je ziet cultuurverschillen tussen collega's als een verrijking.

Verder heb je **een bachelor diploma** of gelijkwaardige ervaring<sup>1</sup>.

## Wat bieden wij jou?

- Een **voltijdse of deeltijdse opdracht** (percentages zijn bespreekbaar) als contractueel bediende die zo snel als mogelijk start. Je krijgt 2 opeenvolgende overeenkomsten van telkens één jaar die na positieve evaluatie overgaan naar onbepaalde duur.
- Een **loon** in functie van je competenties en ervaring binnen het groeipad B11-B22 (equivalent van barema's 581-582-592-584). Klik [hier](#) voor meer info. Weet dat nuttige beroepservaring buiten het onderwijs ook kan meetellen voor je anciënniteit.
- Een **warm onthaal** in een divers en dynamisch ICT team. Jouw collega's staan klaar om je de nodige hulp te bieden van bij jouw start.
- Een omgeving waarin je veel **ruimte en verantwoordelijkheid** krijgt om je opdracht uit te voeren.
- Drie keer per academiejaar organiseren we een **KdG-brede onthaaldag** waar je KdG als organisatie beter zal leren kennen. Daarnaast krijg je ook de kans om gebruik te maken van een **ruim intern en extern opleidingsaanbod**.
- Ons engagement dat we continu bouwen aan een **inclusieve werkomgeving** waar iedereen zichzelf kan zijn en van elkaar kan leren. We geloven sterk in de kracht van verschillen en complementariteit en zijn ervan overtuigd dat een diverse pool van collega's en een inclusieve context ons allemaal beter, sterker en talentvoller maken.
- **Voordelen** zoals flexibele werktijden, mogelijkheid tot hybride werken, een laptop (vanaf 30% opdracht), een mooi aantal vakantiedagen (45 dagen voor een voltijdse opdracht<sup>2</sup>), een internetvergoeding van 20€ per maand, een lerarenkaart die je tal van voordelen biedt en de optie van een hospitalisatieverzekering aan een gunstig tarief.
- Woon-werkverkeer via **openbaar vervoer** vergoeden we voor 100% en als je met de **fiets** komt, krijg je 0,27€ per km.

Wil je graag **meer weten over KdG als werkgever**, ga dan naar: [www.kdg.be/werken-bij-kdg!](http://www.kdg.be/werken-bij-kdg!)

## Interesse? Vertel het ons!

---

<sup>1</sup> Ingeval je geen bachelor diploma hebt, neem je deel aan een assessment.

<sup>2</sup> Er worden vier weken collectieve vakantie genomen. Overige dagen worden voornamelijk tijdens de schoolvakanties opgenomen. Ga je deeltijds aan de slag? Dan wordt jouw aantal vakantiedagen berekend op je tewerkstellingspercentage.

Solliciteer zo snel mogelijk en ten laatste op **5 november 2024** via <https://www.kdg.be/vacatures>.

Ga naar 'bekijk onze vacatures', klik op de gewenste vacature en vervolgens op de 'solliciteer nu' knop. We zijn benieuwd naar je parcours en motivatie.

Wat zijn de volgende stappen?

- De 1<sup>ste</sup> screening gebeurt op basis van de ontvangen cv's en motivatiebrieven.
- De 2<sup>de</sup> ronde bestaat uit een gesprek (dit plannen we op 15 november in de namiddag op [campus Zuid](#).)

### **Een vraag?**

Meer informatie over deze vacature kan je bekomen bij Seppe Gillis, coördinator Servicedesk, via [seppe.gillis@kdg.be](mailto:seppe.gillis@kdg.be) of 03 613 11 72 en bij Dries De Beukelaer, diensthoofd ICT, via [dries.debeukelaer@kdg.be](mailto:dries.debeukelaer@kdg.be) of 03 613 11 68.

Voor hulp bij het solliciteren kan je terecht bij HR via 03 613 13 36 of [hr@kdg.be](mailto:hr@kdg.be).