

IT Support Officers

Je bent gepassioneerd door en je ademt IT.

We zoeken voor onmiddellijke indiensttreding vier nieuwe gedreven tweetalige IT Support Officers om vanuit de Servicedesk mee te werken aan de digitale toekomst van de Kamer van volksvertegenwoordigers. Tegelijkertijd leggen we een wervingsreserve aan voor de toekomst.

Lees verder voor een ongemeen boeiende uitdaging in het kloppend hart van de democratie.

Wie zijn we ?

De Kamer van volksvertegenwoordigers vormt samen met de Senaat het Belgische federale parlement. Zij staat op het federale niveau onder meer in voor het leeuwendeel van het wetgevende werk en voor de controle op de regering.

Als dienst IT staan wij garant voor het aanbieden van een kwaliteitsvolle ontwikkeling en ondersteuning op informaticagebied in de meest ruime betekenis.

Samen met je collega's van het Servicedesk team ben je het eerste aanspreekpunt voor zo'n 600 medewerkers en 150 volksvertegenwoordigers en hun medewerkers die je snel, correct en klantvriendelijk te woord staat voor het oplossen van allerlei uiteenlopende IT-vragen en -problemen.

Wat verwachten we van jou ?

Je staat in voor de eerstelijns ondersteuning zodat onze medewerkers snel een beroep kunnen doen op een efficiënte IT-ondersteuning.

Je bent het eerste aanspreekpunt voor klanten die een incident melden of die een dienst aanvragen.

Je taken omvatten o.a.

- het verrichten van troubleshooting op afstand met behulp van diagnosetechnieken en relevante vragen.
- het ter plaatse gaan (in de gebouwen van de Kamer) bij de betrokken eindgebruiker in situaties waarbij hulp/diagnose op afstand niet mogelijk of onpraktisch is.
- het bepalen van de beste oplossing op basis van het probleem en de door de klant verstrekte informatie.
- de begeleiding van klanten gedurende het gehele proces van probleemoplossing.
- het aandachtig luisteren, adviseren en oplossingen geven aan klanten.
- het doorsturen van onopgeloste problemen naar de 2^{de} lijn.
- het verstrekken van nauwkeurige informatie over IT-producten of diensten aan klanten.
- het registreren van incidenten en problemen en de oplossing daarvan in Jira Service Management.

- het doorgeven van opmerkingen of suggesties van klanten aan collega's.
- het vaststellen van en voorstellen opstellen voor mogelijke verbeteringen in de procedures en die in een werkgroep met collega's toelichten en verbeteren op basis van feedback.
- het opstellen van procedures, werkwijzen, handleidingen die in de kennisbank van de IT Servicedesk kunnen gepubliceerd worden, hetzij als hulpmiddel voor de eindgebruiker om zichzelf te bedienen, hetzij als documentatie van een gemaakte afspraak binnen de IT-dienst voor de afhandeling van bepaalde verzoeken.
- het volgen van de evolutie van nieuwe technologieën en het volgen van de nodige opleidingen die verband houden met je functie.
- het helpen van andere collega's wanneer je competentie een toegevoegde waarde heeft, ook al heeft die geen betrekking op je eigen verantwoordelijkheden.

Toelaatbaarheidsvereisten :

De kandidaten moeten op de uiterste inschrijvingsdatum :

- 1° burger zijn van de Europese Unie ;
- 2° minimum houder zijn van hetzij een diploma hoger secundair onderwijs met een bijkomende functierelevante beroepservaring van minstens 2 jaar als IT Support Officer bij een IT Servicedesk hetzij houder zijn van een bachelordiploma in informatica.

Op het ogenblik van een eventuele indiensttreding moet je een uittreksel uit het strafregister voorleggen (vroeger getuigschrift van goed gedrag en zeden)

Profiel :

Technische competenties :

- Elementaire kennis : Active Directory, ITIL, Network management, Wifi, bluetooth, NFC
- Goede kennis : Helpdesk tooling, Incident management, iPhone/iPad, Macbook, Microsoft Teams, Microsoft Windows, Office 365, Outlook, PC Hardware, Printer configuration, smartphone, tablet, Windows/Microsoft OS
- Grondige kennis : Cisco ISE netwerken : Wifi – Ethernet (VLAN), Citrix, Dameware Remote Desktop (RDP); DNS, IP adressering, Jira Service Management (of een vergelijkbare tool), Outlook, UMT – User Management Tools, Windows/Microsoft OS
- Mooi meegenomen : Microsoft SCCM
- tweetalig : over een vlotte actieve (spreken) en passieve (begrijpen) kennis van de tweede landstaal beschikken op niveau van het hoger middelbaar onderwijs

Gedraggerichte competenties :

- informatie analyseren : gericht analyseren van gegevens en kritisch beoordelen van informatie;
- problemen oplossen : omgaan met en zelfstandig oplossen van problemen, zoeken van alternatieven en uitvoeren van de oplossing;
- servicegericht handelen : klanten op een transparante, integere en objectieve wijze begeleiden, hen een persoonlijke dienstverlening leveren en constructieve contacten onderhouden;
- stress beheren : resultaat gericht reageren op stress, de eigen emoties controleren en constructief omgaan met kritiek;
- communiceren : zich uitdrukken op een duidelijke en begrijpelijke manier zowel schriftelijk als mondeling en gegevens correct rapporteren;
- zichzelf ontwikkelen : bereid zijn om zich continu bij te scholen (opleiding en zelfstudie) met het oog op een up-to-date dienstverlening door de Servicedesk;
- zich aanpassen : een flexibele houding aannemen ten aanzien van en inspelen op de snel veranderende digitale wereld en mee bouwen aan de digitale toekomst van de Kamer.

Wat bieden wij jou ?

- een stabiele en motiverende job in een instelling in volle digitale transformatie.
- een unieke werkomgeving in het hart van Brussel dichtbij openbaar vervoer.
- mogelijkheid tot het uitbouwen van een mooie loopbaan door het volgen van opleidingen, waaronder taallessen, en deelname aan interne examens om door te groeien naar andere functies.
- een marktconform salaris : indien je nog niet gewerkt hebt bedraagt je bruto maandwedge 3273,24 € aan de huidige index. Indien je reeds vijf jaar hebt gewerkt bedraagt je bruto maandwedge 3509,60 € aan de huidige index. Het salaris wordt aangevuld met een reeks aantrekkelijke extralegale voordelen : gratis uitgebreide hospitalisatieverzekering voor jou en je gezin, terugbetaling woon-werkverkeer, fietsvergoeding, telewerkvergoeding, allerlei sociale voordelen. Indien gewenst kan je een weddesimulatie aanvragen (hr@dekamer.be).
- mogelijkheid tot telewerken na je opleidingsperiode.
- sportinfrastructuur.
- tal van personeelsactiviteiten.

Hoe reageren ?

Reageer via www.searchselection.com/jobs. Dit doe je door onderaan de vacature op de button 'solliciteren' te klikken. Laad je CV (met een duidelijke omschrijving van je relevante werkervaring), je motivatiebrief, een kopie van het voor deze functie relevante diploma op in de databank van Search & Selection.

De uiterste inschrijvingsdatum is 16 februari 2022 - 23 u 59. Kandidaturen ontvangen na dit tijdstip zijn onontvankelijk. Ook kandidaturen die bij afsluiting onvolledig zijn of niet voldoen aan de toelaatbaarheidsvereisten worden niet in aanmerking genomen.

De Kamer van volksvertegenwoordigers hecht veel belang aan diversiteit en wil daarom een werkomgeving zijn waar eenieder zich volop kan ontwikkelen en zijn of haar talenten en vaardigheden maximaal kan valoriseren, ongeacht leeftijd, geslacht, etnische origine, handicap, geloofsovertuiging, of culturele identiteit.

Mede in die context kan de praktische organisatie van het examen binnen redelijke grenzen worden aangepast voor de kandidaten die officieel erkend zijn als persoon met een beperking en het schriftelijk bewijs daarvan bij de inschrijving voor het examen voorleggen.

Selectieprocedure :

Enkel wanneer je voldoet aan de toelaatbaarheidsvereisten kan je deelnemen aan de selectieprocedure die Search & Selection organiseert.

1) Taaltesten :

De vereiste passieve en actieve kennis van de tweede landstaal, op het niveau van hoger middelbaar onderwijs, wordt beoordeeld aan de hand van een online testmodule en een mondeling gesprek.

Om te slagen en deel te nemen aan de volgende selectie dien je minstens 50% te behalen op elk van de beide onderdelen. De resultaten van deze testen worden niet opgenomen in de eindklassering.

2) Competentiescreening :

Deze bestaat uit een online redeneerproef en een capacitaire test waarbij je analytisch en probleemoplossend vermogen beoordeeld worden.

De 15 hoogst scorende kandidaten worden uitgenodigd voor de volgende selectiestap.

Voorafgaand aan de IT-technische proef bereid je een online persoonlijkheidsvragenlijst voor. De resultaten van deze vragenlijst zijn niet eliminerend, maar richtinggevend of adviserend.

3) IT-technische proef met interview

De IT-technische proef in de Kamer bestaat uit :

- de uitwerking van één of meerdere cases uit de Service Deskomgeving die tijdens het interview worden toegelicht.



- interview waarbij de motivatie wordt getoetst alsook de technische competenties en 4 gedragsgerichte competenties (servicegericht handelen, stress beheren, communiceren, zichzelf ontwikkelen).

Om te slagen moet je ten minstens 50% behalen.

De geslaagde kandidaten worden gerangschikt volgens het aantal punten behaald op de competentie screening en de IT-technische proef en worden opgenomen in een wervingsreserve die 2 jaar geldig is.

Indien je bijkomende informatie wenst over deze functie of selectieprocedure, kan je terecht bij

Search & Selection. (via e-mail : brussel@searchselection.com of via telefoon op het nummer 02/759 22 10).