

IT Support Officers

Je bent gepassioneerd door en je ademt IT.

We zoeken jonge, gedreven tweetalige IT Support Officers met een juniorprofiel om vanuit de Servicedesk tijdelijk mee te werken aan de digitale toekomst van de Kamer van volksvertegenwoordigers. Het gaat om een opdracht van één jaar die aanvangt op 15 september 2022 (mogelijk verlengbaar).

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 eerstelijnsondersteuning 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 IT-dienst aanvragen.

Je taken omvatten o.a.

- Probleemoplossing (*troubleshooting*) op afstand, met behulp van diagnosetechnieken en relevante vragen.
- 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.
- aandachtig luisteren, adviseren en oplossingen geven aan klanten.
- doorsturen van onopgeloste problemen naar de 2^{de} lijn.

- verstrekken van nauwkeurige informatie over IT-producten of diensten aan klanten.
- registreren van incidenten en problemen en de oplossing daarvan in Jira Service Management.
- doorgeven van opmerkingen of suggesties van klanten aan collega's.
- verbeteringen voorstellen in de procedures
- meewerken aan 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.
- volgen van de evolutie van nieuwe technologieën.

Toelaatbaarheidsvereisten

De kandidaten moeten op de uiterste inschrijvingsdatum :

- 1° burger zijn van de Europese Unie
- 2° minimum houder zijn van een diploma hoger secundair onderwijs. Je hebt een relevante beroepservaring (of stage) in IT of bent net afgestudeerd in een richting informatica.

Ofwel : 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 :

In het beste geval beschik je over een goede technische kennis op het vlak van:

De werking van Active Directory, Netwerkmanagement en Wi-Fi-Ethernet (VLAN), DNS, IP-adressering, Remote Desktop Tools en User Management Tools, Cisco ISE, Windows 10, Microsoft Teams, Office365, Outlook, printerconfiguratie, pc hardware, Smartphone (iOS/Android), tablet, Macbook environment.

Indien je nog geen ervaring of kennis hebt in een of meer van die domeinen, dan is dat niet per definitie een probleem, zolang je bereid bent om je bij te scholen of de betreffende tools te leren gebruiken.

Gedraggerichte competenties:

Je bent in de eerste plaats gemotiveerd om te leren. Daarnaast beschik je over de volgende kwaliteiten:

- Je maakt correcte en kritische analyses
- Je bent een creatieve probleemoplosser
- Je bent stressbestendig
- Je bent klantvriendelijk en communiceert vlot
- Je bent flexibel
- Je bent gedreven om bij te leren.

Wat bieden wij jou?

- een motiverende job in een instelling in volle digitale transformatie.
- een unieke werkomgeving in het hart van Brussel dichtbij openbaar vervoer.
- opleiding door de collega's van de IT-dienst.
- een marktconform salaris : indien je nog niet gewerkt hebt bedraagt je bruto maandwedge 3473,60 € aan de huidige index indien je een diploma hoger secundair onderwijs hebt en 4 258,34 € aan de huidige index indien je een bachelordiploma hebt. 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.
- Een tijdelijke aanstelling voor een duur van 12 maanden, eventueel verlengbaar.

Hoe reageren ?

Reageer via examen@dekamer.be. Stuur ons je CV, je motivatiebrief en een kopie van het voor deze functie relevante diploma.

De uiterste inschrijvingsdatum is 8 juli 2022.

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.

Selectieprocedure

Na de indiening van je kandidatuur, zal je worden uitgenodigd voor :

- een korte taalproef om je kennis van de tweede landstaal te testen (mondeling gesprek en een korte schriftelijke proef);
- een IT-technische proef en een gesprek waarin de resultaten worden besproken en gepeild wordt naar de motivatie en inpasbaarheid in het team.

Beide proeven vinden op dezelfde dag plaats in de loop van de **week van 11 tot 15 juli 2022**.

Om te slagen moet je minstens 50% behalen op beide onderdelen (taal en technische proef + interview). De geslaagde kandidaten worden gerangschikt volgens hun scores behaald op de IT-technische proef en het gesprek.

Voor bijkomende informatie over deze functie of over de selectieprocedure: dienst HR – Examensecretariaat - examen@dekamer.be - 02/549 91 48
--