

## ICT Service desk medewerker

Odisee is dé cohogeschool van Vlaanderen en Brussel, omdat ze 100% wil inzetten op cocreatie. Bij Odisee denken en doen we zoveel mogelijk 'in co'. Studenten, docenten, onderzoekers, bedrijven én de maatschappij: we werken samen aan een boeiend onderwijsproject. We bundelen onze krachten om de complexe uitdagingen van vandaag aan te pakken – binnen de hogeschool én op de werkvloer van onze werkveld en bedrijfspartners. Op die manier stomen we jongeren én volwassenen klaar voor een steeds sneller veranderende maatschappij. Onze hogeschool omarmt verschillen en diversiteit. Ze wil samen met studenten, bedrijven en andere partners experimenteren en ondernemen. Ze is gericht op levenslang leren en duurzaam praktijkgericht onderzoek, waar de maatschappij ook echt iets mee is.

De Dienst Information management van Odisee telt een 60-tal vaste medewerkers verspreid over de verschillende campussen. Ze bestaat uit 4 teams: Education Technology, Service Desk, Operations en Development. Elk team wordt aangestuurd door een leidinggevende die rapporteert aan de overkoepelende ICT Manager. Voor de ondersteuning van het service desk team zijn we op zoek naar een service desk medewerker. Je zal deel uitmaken van een team van een 15-tal collega's, verspreid over verschillende campussen.

### Jouw taakinhoud

Als service desk medewerker behandel je IT incidenten en service aanvragen van eindgebruikers in een eerste lijnscontext, zowel ter plaatse aan de service desk balie of bij de gebruiker als op afstand via de beschikbare tools. Je blijft eigenaar van het incident tot de call afgesloten is.

- Je verzorgt de logging van de interventie in de digitale ticketing omgeving.
- Je werkt nauw samen met de collega's van de tweede en/of derde lijnsupport, je verzamelt de juiste informatie en geeft die door naar het volgende niveau.
- Je installeert PC's, laptops, printers, ... ten behoeve van eindgebruikers, klaslokalen en labo's.
- In overleg met de licentiebeheerder installeer je software op eindgebruikerstoestellen met de centrale deployment tool.
- Je beheert een deel van de toegangsrechten van eindgebruikers naar toepassingen en servers.
- Je documenteert problemen en hun oplossing ten behoeve van de collega's en de eindgebruikers.
- Je biedt ondersteuning aan de logistieke en administratieve opvolging van de dienst ICT (ticketing systeem, inventarisatie, documentatie, standaardisatie, ..).

### Gewenst profiel

- Je beschikt bij voorkeur over een grauaats of bachelor diploma in een richting met ruime aandacht voor ICT of je beschikt over een diploma secundair onderwijs met minstens 5 jaren relevante ervaring in een soortgelijke functie.
- Je neemt enthousiast eigenaarschap en bent pas tevreden als het probleem voor de eindgebruiker is opgelost.
- Je interesse voor ICT gerelateerde onderwerpen (zowel hardware als software) zijn een pluspunt.
- Je straalt enthousiasme uit naar de klant en werkt graag naar oplossingen toe.
- Je communiceert vlot.
- Je opereert graag binnen een team, maar werkt ook graag zelfstandig en nauwgezet.
- Je leert graag bij.
- Je bent bereid om flexibel om te gaan met je uurrooster in het kader van de bezetting van de service desk balie en van vb. infodagen en sporadische permanenties tijdens periodeswaarin de hogeschool gesloten is.
- Je bent bij voorkeur Nederlandstalig en hebt een goede kennis van het Engels.

### Ons aanbod

- Een boeiende, gevarieerde job vol interessante contacten, projecten en mogelijkheden om je competenties aan te scherpen. We bieden de mogelijkheid via externe en interne opleidingen te professionaliseren.
- Een contract van onbepaalde duur als bediende met verloning overeenkomstig graad B1 (weddeschaal [581](#) of [582](#)) naargelang de voorgelegde relevante ervaring. Overstap naar een statutaire aanstelling is mogelijk.
- Nuttige beroepservaring opgedaan buiten het onderwijs kan worden opgenomen in de geldelijke anciënniteit, voor zover ze relevant is voor de uit te oefenen functie en ze schriftelijk wordt bewezen.
- Voltijdse tewerkstelling van 38u per week.
- De opdracht wordt uitgeoefend op campus Brussel.
- Wij bieden je een aantal bijkomende voordelen, zoals de terugbetaling woonwerkverkeer met het openbaar vervoer, fietsvergoeding, connectiviteitsvergoeding, voordelen en kortingen via de Samenaankoop KU Leuven en de Lerarenkaart, gunstige aansluitingsvoorwaarden hospitalisatieverzekering, interessante verlofregeling (tot 50 dagen collectief en vrij te kiezen verlof), ....

### Bijkomende inlichtingen

Inhoudelijke informatie kan je via email verkrijgen bij Wim Oosterlinck, [wim.oosterlinck@odisee.be](mailto:wim.oosterlinck@odisee.be).

Overige inlichtingen zijn te verkrijgen op de personeelsdienst via [greet.dhaese@odisee.be](mailto:greet.dhaese@odisee.be).

**Selectieprocedure**

Kandidaten worden gescreend op basis van CV en motivatiebrief. De geselecteerde kandidaten worden uitgenodigd voor een praktijkrelevante proef en een interview.

**Solliciteren kan uiterlijk tot 18/06/2023.**

**Diversiteit? Ja!**