

ANPCB - PC218 ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING

Functie : Operator ICT (m/v)	Functiereeks : Informatica																
Functiecode : 06.03.01																	
Datum : 24/09/2009																	
Plaats in de organisatie	Directe chef : Hoofd IT. Onder : geen.																
Doel van de functie	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Uitvoeren van routinetaken op het vlak van hard- en software en bieden van 1^e lijnsondersteuning aan de gebruikers, teneinde een goed verloop van de dataverwerking / informatievoorziening te waarborgen. 																
Verantwoordelijkheidsgebieden	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bedrijfsklaar maken en houden van de computer, het communicatienetwerk en de randapparatuur. ▪ Bewaken van de computerverwerkingen. ▪ Beantwoorden en uitzoeken van diverse vragen en problemen vanwege de eindgebruikers. ▪ Vaststellen en zo mogelijk verhelpen van storingen. 																
Sociale interactie	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informeren en adviseren van gebruikers en interne opdrachtgevers m.b.t. onjuiste handelingen en fouten. Bespreken van verwerkingsproblemen door hard- en softwarestoringen met interne deskundigen, leveranciers of programmeurs. E.e.a. ook in het Engels. 																
Specifieke handelingsvereisten	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bedienen en instellen van computerapparatuur en randapparatuur. <table border="1" style="margin-left: 20px; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;"></th> <th style="width: 30%;">kantoorsoftware</th> <th style="width: 30%;">database</th> <th style="width: 25%;">specialistische en bedrijfseigen software</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>basis</td> <td></td> <td>x</td> <td></td> </tr> <tr> <td>diepgaand</td> <td>x</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>professioneel</td> <td></td> <td></td> <td>x</td> </tr> </tbody> </table> ▪ Aandachtig controleren van de output. Gelijktijdig en geconcentreerd opvolgen van IT processen. 		kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software	basis		x		diepgaand	x			professioneel			x
	kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software														
basis		x															
diepgaand	x																
professioneel			x														

▪ **Kerntaken**

- Bedrijfsklaar maken en houden van de computer, het communicatienetwerk en de randapparatuur, zodanig dat de faciliteiten voor gebruikers beschikbaar zijn, de verwerkingen tijdig plaatsvinden en een efficiënt gebruik van de apparatuur wordt gerealiseerd. Hiertoe o.m.:
 - in en uit bedrijf nemen van de apparatuur, laden van printers, tape units, disk drivers, etc.;
 - controleren van aangeleverde opdrachten op fouten en signaleren van onjuistheden aan opdrachtgevers;
 - in stand houden van de communicatie met de desbetreffende operating-systemen;
 - sturen van decentraal en centraal gebruik, rekening houdend met de prioriteit van het verwerken van opdrachten;
 - invoeren van productie- en testprogramma's en uitvoeren van conversies;
 - uitvoeren van de controle- en beveiligingsprocedure.

- Bewaken van de computerverwerkingen, zodat de output voldoet aan de diverse gebruikerseisen d.w.z. controleren van de output en corrigerend optreden bij afwijkingen binnen procedures.

- Beantwoorden en uitzoeken van diverse vragen en problemen vanwege de eindgebruikers, om een efficiënte 1^e lijnsondersteuning inzake kantoorsoftware te verzekeren. Dit houdt onder andere in:
 - aannemen van telefonische verzoeken om ondersteuning;
 - zich informeren inzake het door de gebruiker gesignaleerde probleem;
 - analyseren van het probleem en stellen van een diagnose;
 - telefonisch en eventueel ter plaatse oplossen van probleem/storing; adviseren van gebruikers;
 - bewaken van de voortgang van gestelde prioriteiten en werkzaamheden.

- Vaststellen en zo mogelijk verhelpen van storingen, zodanig dat apparatuur en programmatuur zo snel mogelijk met zo weinig mogelijk consequenties weer beschikbaar worden. Hiertoe o.m.:
 - vaststellen van de (vermoedelijke) oorzaak van de storing;
 - lokaliseren en oplossen van de hardware-storing; eventueel inschakelen van interne deskundigen of leverancier;
 - nagaan, bij software-storingen, of de werkzaamheden opnieuw gestart kunnen worden en inschakelen van interne experts of programmeur indien probleem niet kan worden opgelost.

Bezwarende omstandigheden:

- Eenzijdige houding en belasting van de ogen en de rug tijdens beeldschermwerkzaamheden gedurende een belangrijk deel van de dag.
- Hinder van tempodruk en piekmomenten bij het oplossen van problemen.