

Karel de Grote hogeschool is een warme en ambitieuze leer- en werkplek in de superdiverse stad Antwerpen. Je werkt er samen met meer dan 1550 collega's en voor ruim 13 000 studenten. We kiezen voor vernieuwend en uitdagend onderwijs, waarbij we volgende generaties inspireren en mee bouwen aan de toekomst en waar ruimte voor is voor groei. We geloven dat diversiteit en inclusie ons beter, sterker en talentvoller maken. En onze bijdrage aan de samenleving rijker dan ooit. We willen het beste uit jou en uit onszelf halen en samen groeien. En daarvoor hebben we jou nodig.

Voor de tijdelijke vervanging van een collega zoeken we een :

ICT-servicedesk medewerker (ad interim) - 80% (m/v/x)

Wat ga je doen?

- Je bent het uithangbord van de dienst ICT en het eerste aanspreekpunt voor ICT binnen de hogeschool.
- 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 allerhande 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 behoort tot je takenpakket.
- Je volgt trends en nieuwe technologieën die relevant zijn voor je werk.
- Je bent werkzaam op campus Zuid, maar maakt ook verplaatsingen naar andere campussen. Je maakt deel uit van het team ICT-servicedesk. Je rapporteert aan de coördinator van de ICT-servicedesk.

Wie ben je?

- Jouw hands-on mentaliteit én interesse in de ruimere IT wereld, dát is waarom wij zo graag met jou willen werken.
- Je werkt op bachelorniveau¹.

¹ Ingeval je een bachelor diploma hebt, vindt er een assessment plaats.

- Je hebt een gepeperde interesse in ICT en hebt je eerste ervaring als service- of helpdeskmedewerker achter de rug.
- 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 TopDesk is een pluspunt.
- Je ziet cultuurverschillen tussen collega's als een verrijking.

Wat bieden we jou?

- Fijne collega's binnen het dynamisch en divers team van de ICT-servicedesk.
- Je wordt ondersteund door een hulpvaardige KdG-community van enthousiaste medewerkers.
- Drie keer per jaar voorzien we een KdG-brede onthaaldag waar je KdG als organisatie beter zal leren kennen en waar je vooral ook andere nieuwe collega's zal ontmoeten.
- Je krijgt blijvend kansen tot leren en ontwikkelen als professional en als mens, binnen én buiten KdG.
- Je komt terecht in een context waar er plaats en aandacht is voor diversiteit in de brede zin en waar iedereen zichzelf kan zijn en van elkaar kan leren. We geloven sterk in de kracht van verschillen en complementariteit.
- Je start op **2 mei 2023** in een vervangingsovereenkomst van 80% als contractueel bediende. Je krijgt een contract van 6 maanden, verlengbaar na positieve evaluatie en bij verlenging van de afwezigheid van de collega die je vervangt.
- Je mag rekenen op voordelen zoals flexibele werktijden, mogelijkheid tot hybride werken, een laptop, opleidingsmogelijkheden, een lerarenkaart, een mooi aantal vakantiedagen (45 dagen voor een voltijdse opdracht) en de optie van een hospitalisatieverzekering aan een gunstig tarief.
- Je ontvangt een loon in functie van je expertise, competenties en ervaring binnen het groeipad met B11 tot B22 (equivalent van weddeschalen 581-582-592-584). Meer info hierover vind je op <http://onderwijs.vlaanderen.be/nl/vind-je-salarisschaal#hoger-onderwijs>. Weet dat nuttige beroepservaring buiten het onderwijs kan meetellen voor je anciënniteit. Woon-werkverkeer via openbaar vervoer vergoeden we voor 100% en als je met de fiets komt, krijg je 0,21 € per km.

Interesse

Vertel het ons! Solliciteer zo snel mogelijk en ten laatste op **16 april 2023** via www.kdg.be/vacatures. We zijn benieuwd naar je parcours en motivatie. Klik op de gewenste vacature en onderaan vind je de 'solliciteer online' link.

Wat zijn dan de volgende stappen?

- de 1^{ste} screening gebeurt op basis van je cv en motivatiebrief
- de 2^{de} ronde bestaat uit een gesprek en een opdracht die je thuis kan voorbereiden. Dit plannen we in op 24 april 2023.

Wij doen ons best om je maximum binnen 2 weken na de sluiting van de vacature een update te geven over jouw sollicitatie.

Een vraag?

Bart-Jan Van Vugt geeft je als coördinator servicedesk graag antwoord op jouw vragen. Je kan hem bereiken via telefoon 03 613 11 71 of via bartjan.vanvugt@kdg.be. Voor hulp bij het solliciteren kan je terecht bij HR via 03 613 13 36 of hr@kdg.be.