

ReeksNr :
5xxx

7363 - DRI - SERVICES

ICT-CONSULENT Lid van de dienst Services van de Directie van de politionele informatie en de ICT-middelen Services Consultant ICT – Helpdesk en expertise

1 vacature(s)

Toegangsvoorwaarden

CALOG PERSONEEL

ICT-CONSULENT

Gespecialiseerd :

Nee

Mobiliteitsreserve : Ja

BESTAANSREDEN VAN DE ENTITEIT

DRI is verantwoordelijk voor het beheer van de politionele informatie en de ICT-middelen.

Als dusdanig zorgt DRI voor de voorbereiding van het beleid en van de regelgeving in zake het beheer en de verwerking van de informatie, voor de ontwikkeling van het concept van 'politionele informatie', voor de bepaling van de standaarden en voor de technische normen en de implementatie van de informatie- en communicatiesystemen.

De dienst Services (Services division - DISE) test de producten, zorgt voor de distributie en de installatie van de verschillende hard- en software producten en vervult eveneens de rol van klantendienst". Binnen die context is de dienst Services eveneens het "1ste lijns" aanspreekpunt voor wat betreft alle vragen die verband houden met producten van DRI of met procedures qua informatiebeheer, en staat ze in voor bottom-up aanpak van problemen om het aanleveren van structurele oplossingen mogelijk te maken. Ze onderhoudt eveneens een functionele band met de gedeconcentreerde "I's" om de implementatie van de verschillende normen en standaarden op het niveau van de arrondissementen mogelijk te maken.

De dienst staat in voor het beheer en de opvolging van het 'service management committee' waarbinnen de SLA's van eerste- en tweedelijns ondersteuning worden opgesteld en waarbinnen de opvolging gebeurt van de klantenondersteunende procedures waartoe ook de door de gedeconcentreerde diensten toe te passen normen en standaarden behoren.

De dienst ziet toe op de 'plan-do-check-act'-cyclus door de 'bij de in gebruik zijnde toepassingen of procedures' aangetroffen structurele problemen te rapporteren aan de divisie Operaties.

BESTAANSREDEN VAN DE FUNCTIE

Plaats van het werk

RUE ROYALE, 202A,
KONINGSSTRAAT 1000
Bruxelles

Contact

CSL CAWET Pascal,
02/642-68-97
DRI.Services
@police.belgium.eu

Solliciteren
tot 0

- Het verzorgen van de ICT ondersteuning, het ICT onderhoud en de ICT technische expertise van 'de produkten ondersteund door de Divisie Services' teneinde de gebruikers van de Geïntegreerde Politie toe te laten hun opdrachten op een efficiënte en performante manier uit te voeren.

FUNCTIEBESCHRIJVING

Als Helpdesk, technische inlichtingen en antwoorden verstrekken aan de personeelsleden/klanten/gebruikers om hen een gepaste oplossing voor hun vragen en problemen te geven.

- Ondersteunen van de implementatie van de operationele informatiesystemen in het kader van 2de lijnsondersteuning
- Technische en/of functionele antwoorden en inlichtingen verstrekken aan de personeelsleden/klanten/gebruikers
- Het probleem identificeren in de situatie die de verzoeker uiteenzet
- De procedures om gekende problemen op te lossen, toepassen
- Een samenvatting van de aanvragen overmaken aan de technische experts
- Inlichtingen verstrekken die corresponderen met een courante situatie
- Beheer van incidenten
- De incidenten opsporen en registreren
- De classificatie en de eerstelijnsbehandeling van alle incidenten waarborgen
- De incidenten bestuderen en diagnosticeren
- De incidenten oplossen, de dienstverlening herstellen en hulp leveren (de incidents afwickelen)
- De incidenten integreren, er de monitoring en de opvolging van doen en deze ook communiceren

Als technisch deskundige, op basis van zijn expertise in zijn activiteitendomeinen analyses uitvoeren en adviezen formuleren voor het management, de diensten die hierom verzoeken en de partners



om de leidinggevenden in staat te stellen de goede strategische keuzes te maken in het beleid materie en/of de medewerkers te helpen bij hun taken.

- Steun aan beheerders of leveranciers van dienstverlenende producten
- Het realiseren, het steunen en het controleren van de kwaliteit van de geleverde diensten
- ICT dossiers vanuit technisch oogpunt analyseren
- Technische begrippen overeenstemmend maken
- Onsamenhangendheden en punten van overeenkomst vaststellen
- De hindernissen van een methode vaststellen en alternatieven voorstellen
- Benchmarkings van gelijkaardige organisaties verwezenlijken
- Technische adviezen opstellen

Als informatiebeheerder, de relevante informatie met betrekking tot specifieke domeinen beheren en exploiteren om ze beschikbaar te stellen zodat iedereen in staat is zijn/haar taken uit te voeren en/of de ad-hocprocedures na te leven.

- Verantwoordelijken vormen inzake de mogelijke ICT aspecten van hun activiteiten
- Zijn kennis doorgeven (informatiesessies houden) hetzij voor de gebruikers, hetzij voor de informatica medewerkers
- De nieuwigheden inzake ICT materie communiceren aan de collega's alsook de eventuele verbeterpunten van de werkmethodes
- Syllabi of cursussen voorbereiden en opleidingssessies organiseren (voor de gebruikers)
- Gerichte vragen beantwoorden aan de telefoon of via mail
- Diens kennis doorgeven aan nieuwe collega's en medewerkers adviseren
- Informatie verstrekken aan de experts in de andere domeinen

Als vertegenwoordiger, op een professionele manier de contacten en relaties met de interne en externe gesprekspartners verzekeren om de zichtbaarheid van de organisatie te verhogen en te zorgen voor een transparante, eenduidige en doeltreffende uitwisseling van informatie.

- Het standpunt van de hiërarchie meedelen tijdens werkgroepen;
- Onderhandelen met de gesprekspartners tijdens vergaderingen
- Aanwezig zijn op de geschikte fora

Als planningsdeskundige, de uitvoering van taken, activiteiten, technische procedures coördineren om het praktische verloop van de activiteiten te verzekeren.

- Het werk verdelen op basis van de evaluatie van de werklast en de expertise van de dienstverlenings- en managementexperten
- De vordering van het werk opvolgen
- Opvolgen van het activiteitenverslag voor de projectchef of ICT verantwoordelijke

Solliciteren
tot 0

- Het verzekeren van technische steun
- Prioriteiten stellen bij de uit te voeren taken

Als ploegverantwoordelijke, de collega's voor wie hij verantwoordelijk is begeleiden in hun persoonlijke en professionele ontwikkeling om iedereen in staat te stellen zijn kennis en competenties te ontwikkelen en om een positief en constructief werkkader te stimuleren.

- Constructieve feedback geven en wijzen op de verbeterpunten van de medewerkers
- De medewerkers opleiden op de werkplaats
- De medewerkers responsabiliseren
- Ingrijpen bij problemen of conflicten in verband met de werkrelaties of het functioneren van het team
- De informatie van de hiërarchie, de partners ... aan de medewerkers doorgeven
- Helpen bij het zoeken naar informatie met het oog op de uitvoering van de taken

Positionering van de functie :

De Services Consultant ICT is actief in de netwerken betreffende zijn/haar expertisedomeinen.

De Services Consultant ICT staat in voor de nuttige contacten met de adequate partners in diens actiedomeinen. Hij/zij verzekert de deelname of het verkrijgen van informatie gelinkt aan diens werkdomein.

GEWENST PROFIEL

Kennis :

- Politieorganisatie - Niv.:GEBRUIKER
- Strategie en beleid - Niv.:BASIS
- Ondersteuning van de werking - Niv.:GEBRUIKER
- Opgavens van politie - Niv.:BASIS

Praktische kennis :

- Ondersteunen - Anderen ondersteunen door een formele rol als mentor te aanvaarden, door een voorbeeldfunctie op te nemen en door anderen te helpen bij hun activiteiten.
- Problemen oplossen - Onverwachte situaties aanpakken en beheersen door de mogelijke oplossingen te bestuderen op basis van zijn ervaring en kennis. Initiatieven nemen om de meest gepaste oplossing voor elk probleem uit te voeren.
- Integreren - Via het leggen van relevante verbanden diverse gegevens op een synthetische manier integreren in een coherent geheel, alternatieven naar voor brengen en deze synthese en alternatieven verder uitwerken in een waardevolle en sluitende conclusie.

Verwachte gedrag :





- Zichzelf ontwikkelen - De eigen groei actief plannen en beheren in functie van zijn/haar mogelijkheden, interesses en ambities door het eigen functioneren kritisch in vraag te stellen en zich continu nieuwe inzichten, vaardigheden, kennis en competenties eigen te maken.
- Inzet tonen - Zich ten volle inzetten voor het werk door steeds het beste van zichzelf te geven en hoge kwaliteit na te streven. Blijven doorzetten, ook bij frustratie, tegenwerking, druk of detailarbeid.
- Klantgericht optreden - Rekening houden met de verwachtingen en behoeften van de 'klanten' bij het bepalen en uitvoeren van de opdrachten en hen een persoonlijke service leveren, die gericht is op de meest aangewezen oplossing, door op een constructieve manier contacten te onderhouden.
- Samenwerken - Groepsgeest creëren en bevorderen door de eigen mening en ideeën te delen, door zich te identificeren met de gemeenschappelijke doelstellingen en door conflicten met collega's bij te leggen.
- Dialogeren - De kennis en achtergrond van de gesprekspartner leren kennen door gerichte vragen te stellen, aandacht te hebben voor wat hem bezighoudt, zich in te leven in zijn situatie en het nodige te doen om zijn totale boodschap te begrijpen.

Elke medewerker verbindt zich ertoe om de richtlijnen, procedures en instructies met betrekking tot welzijn op het werk na te leven en om onveilige situaties en handelingen te melden bij zijn/haar leidinggevende. Hij/zij waakt als goede huisvader over het gebruik van de middelen die hem/haar ter beschikking gesteld worden.

SELECTIEMODALITEITEN

Interview

Kennistest(en) :

De selectie voor deze functie gebeurt op basis van een interview en een kennistest. De gestelde vragen houden verband met de criteria van het functieprofiel. Er zal bijzondere aandacht besteed worden aan de kennis en de competenties in het betreffende domein.

OPMERKINGEN

- Consulent lid ICT
- houder zijn van een graad ICT of houder zijn van een bachelor diploma ICT of elektronische georiënteerd.
- Kennis van de tweede landstaal is een belangrijke meerwaarde.
- Kennis van het technisch Engels is noodzakelijk.
- Een beurtrol **contacteerbaar en terugroepbaar** kan aan de functie verbonden zijn.
- Rijbewijs B noodzakelijk
- Uiteenzetting van aanspraken en verdiensten (CV + motivatiebrief) is gewenst
- De functie kan onderworpen worden aan het verkrijgen van een veiligheidsmachtiging. Meer informatie over dit onderwerp zal meegedeeld worden tijdens de selectie.



