

Functieomschrijving

Servicedesk Medewerker (voltijds)

Inleiding

[Cultuurconnect](#) wil met investeringen in kansen, middelen en mensen op het terrein het werkveld helpen om het digitale op een kritische manier te omarmen en er innovatief mee aan de slag te gaan in functie van een toekomstbestendige cultuurpraktijk. In labo-omgevingen gaat Cultuurconnect samen met het werkveld op zoek naar concrete oplossingen. Projecten die hun potentieel in een labo-omgeving hebben aangetoond, schaaft Cultuurconnect op tot bovenlokale diensten waarop het brede werkveld kan intekenen.

Een aantal van deze diensten voor bibliotheken zijn:

- **Bibliotheekstelsel:** Exemplaren bestellen, invoeren, uitlenen, innemen, leners inschrijven... dagelijkse kost voor elke bibliotheek. Het bibliotheekstelsel zorgt dat dit vlot verloopt. Elke bibliotheek heeft op dit moment een lokaal of provinciaal bibliotheekstelsel. Cultuurconnect zal al deze systemen van 2018 tot 2022 gefaseerd consolideren in een nieuw Eengemaakt Bibliotheekstelsel. Een ambitieus project dat grote betrokkenheid vraagt van elke bibliotheek en bibliotheekmedewerker (<http://www.cultuurconnect.be/diensten/eengemaakt-bibliotheekstelsel>)
- **Bibliotheekwebsites:** Elke maand zoeken honderdduizenden bibliotheekgebruikers titels op in de catalogus, reserveren ze 30.000 titels en verlengen ze meer dan 700.000 uitleningen. De nieuwe bibliotheekwebsites die uitgerold worden van september 2018 tot februari 2019 zijn de toegangspoort tot de online diensten van bijna alle openbare bibliotheken in Vlaanderen (<http://www.cultuurconnect.be/diensten/bibliotheekwebsites>).
- **Open Vlacc:** Open Vlacc is de centrale bibliografische databank met titelbeschrijvingen van materialen die typisch zijn voor openbare bibliotheekcollecties. Je vindt er beschrijvingen van boeken, cd's, dvd's, games... . Alle beschrijvingen kunnen bibliotheken kopiëren naar hun eigen bibliotheekstelsel, zodat ze niet elke publicatie die ze aankopen zelf hoeven

te beschrijven.

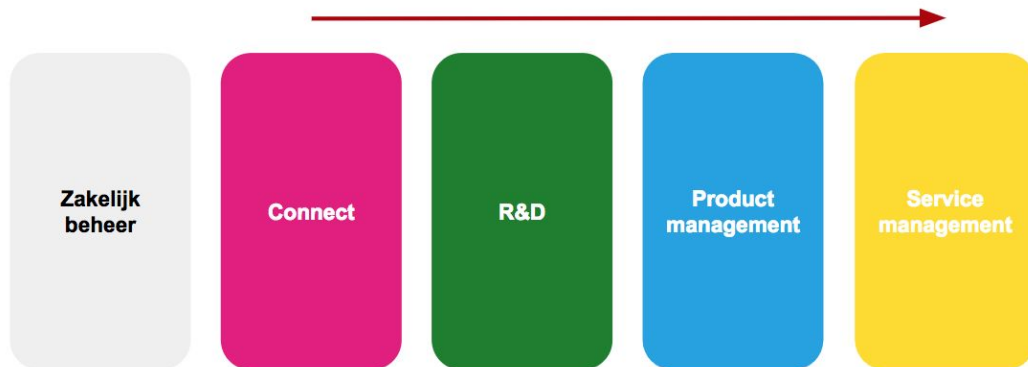
(<http://www.cultuurconnect.be/diensten/centrale-catalografie-open-vlacc>)

Het beheer van deze en andere bovenlokale diensten wordt opgenomen door twee teams:

(1) het team **product management** focust op de functionele analyse, (door)ontwikkeling, opschaling, business modelling, release management, ... van onze bovenlokale diensten.

(2) het team **service management** realiseert implementatieprojecten (conversies, opleidingen,...) bij onze klanten, staat in voor de servicedesk, algemeen klantenbeheer, monitoring en service level management. Ook het bibliografisch centrum maakt deel uit van het team service management. Dit is een vijfhoekige ploeg catalografen, gehuisvest in de bibliotheken van Gent en Antwerpen en verantwoordelijk voor invoer en onderhoud van de bibliografische databank Open Vlacc.

De servicedesk medewerker maakt deel uit van het team 'service management' en rapporteert aan de teamcoach service management.



Zakelijk beheer	financieel beheer, HR, logistiek, office beheer, onthaal, juridische ondersteuning, directie...
Connect	sensibiliseringsacties, evenementen, opleidingen, marcom, praktijkontwikkeling,...
R&D	innovatielab, co-creatie, experimenten vlg's lean methodiek,...
Product Management	aanbesteden en (door)ontwikkelen oplossingen, functionele analyse, testing, beheer roadmap, releasemgt, leveranciersmgt, communicatie in overleg met marcom,...
Service Management	implementatieprojecten (technisch, opleidingen,...) van oplossingen bij klanten, helpdesk, klantmgt, bibliografisch centrum, monitoring en service level mgt...



Wij zoeken

Voor de verdere uitbouw van onze diensten zoeken we een servicedesk medewerker ter versterking van het team service management.

Taken

De servicedesk is SPOC (single point of contact) voor alle functionele, informatieve en/of technische vragen over al onze diensten. De vragen komen binnen via formulier, mail of telefoon. Deze worden vervolgens afgehandeld in ons ticketingsysteem (Zendesk).

De hoofdtaak van de servicedesk medewerker is het analyseren van deze tickets, om ze zo snel en correct mogelijk zelf op te lossen of te dispatchen (naar interne collega's of externe leveranciers).

Naast het oplossen van deze vragen is de servicedesk medewerker onder andere mee verantwoordelijk voor het verder uitbouwen en up-to-date houden van een knowledge base om veelvoorkomende vragen te documenteren.

In beurtrol zorgt de servicedesk medewerker voor telefonische permanentie buiten de kantooruren. Deze permanentie is van maandag tot vrijdag van 17u tot 20u, op zaterdag van 9u tot 19u en op zondag van 9u tot 13u. Deze permanentie is belangrijk om ook na de "normale" werkuren in te kunnen grijpen in het geval van een algemene uitval van een dienst (heel uitzonderlijk). Effectief gepresteerde support-uren tijdens de permanentie worden uiteraard gerecupereerd, en er is ook een vergoeding voorzien.

Voorts is er de mogelijkheid om 2 dagen per week van thuis te werken, in samenspraak met de teamcoach service management.

De servicedesk medewerker wordt ingeschaald in barema C (baremastructuur van de Vlaamse Overheid), rekening houdend met expertise en ervaring, [meer info](#).

Competenties

Naast sterk analytisch en functioneel denkvermogen, perfect Nederlandstalig (spreken en schrijven), een planmatige en nauwkeurige aanpak, sterke



communicatievaardigheden en oog voor (kosten)efficiëntie en effectiviteit op taakniveau, beschikt de servicedeskmedewerker over volgende 'zachte' competenties:

Klantgerichtheid

Onderzoeken van wensen en behoeften van de klant en hiernaar handelen. Anticiperen op behoeften van klanten. Hoge prioriteit geven van servicebereidheid en klantentevredenheid.

- Bouwt aan 'partnership' met de klanten.
- Zoekt actief naar mogelijke wensen en behoeften van klanten, vraagt door en neemt actie om de tevredenheid van de klanten te verhogen.
- Vertaalt klantenwensen naar de organisatie.
- Houdt rekening met de mogelijkheden/wensen van de klanten.

Omgevingsbewustzijn

Kennis hebben van - voor de organisatie relevante - maatschappelijke, politieke en technologische ontwikkelingen en daar consequenties uit trekken voor het eigen functioneren of dat van anderen (het team, het management, de sector).

- Kent de trends en de ontwikkelingen die spelen in het vakgebied en/of sector.
- Schat de haalbaarheid van acties of besluiten in.
- Signaleert ontwikkelingen en gebeurtenissen en schat de consequenties voor de organisatie in.

Zelfsturing

Effectief het eigen werk organiseren door het formuleren van doelstellingen en het plannen van activiteiten; beschikbare tijd en energie richten op de hoofdzaken en acute problemen.

- Stelt voor het eigen werk prioriteiten.
- Weet zelf de 'scope' te bepalen van zijn inbreng.
- Plant tijd voor voorbereiding en onverwachte zaken.
- Behoudt het overzicht over de zaken waarvoor hij verantwoordelijk is.
- Werkt nauwgezet en grondig.

Emotiemanagement

- Neemt verantwoordelijkheid voor je eigen welzijn.
- Is zich ook bewust van je eigen emoties en gaat er zorgzaam mee om.
- Kan emoties van anderen snel herkennen en maakt deze bespreekbaar ten voordele van de relatie en de voortgang.
- Gaat conflicten niet uit de weg maar pakt ze aan.
- Is zich bewust van wat energie geeft en wegneemt en gaat daar op een proactieve manier mee om.



Samenwerking

Actieve bijdrage leveren aan een gezamenlijk resultaat of probleemoplossing, ook wanneer de samenwerking een onderwerp betreft dat niet direct van persoonlijk belang is.

- Stelt gezamenlijke doelen boven het eigen belang.
- Steunt de voorstellen van anderen en bouwt daarop voort als het erom gaat tot een gezamenlijk resultaat te komen.
- Levert een bijdrage, idee of voorstel voor een groepstaak, ook wanneer hij daar zelf geen voordeel bij heeft.
- Uit zich positief over prestaties van collega's.
- Biedt hulp aan bij problemen of conflicten.

Kennis van een bibliotheekstelsel is een pluspunt.

Procedure

We werken met een open procedure. Na een selectie op basis van cv en motivatiebrief, worden kandidaten uitgenodigd voor een eerste gesprek. Daarna volgt een laatste gesprek met de directie.