



Functieomschrijving

Eerste Lijn Servicedesk Medewerker (voltijds)

Wie zijn we, wat doen we?

[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. Cultuurconnect ging de voorbije jaren samen met de cultuursector op zoek naar concrete oplossingen voor digitale uitdagingen die zich stellen. Een aantal projecten werden afgelopen jaar ontwikkeld en opgeschaald tot [bovenlokale digitale diensten](#) waarop het brede werkveld kan intekenen.

- ❑ [Bibliotheekstelsel](#): Materialen bestellen, invoeren, uitlenen, innemen, leners inschrijven... dagelijkse kost voor elke bibliotheek. Cultuurconnect consolideerde alle lokale en provinciale bibliotheeksystemen tussen 2018-2023 tot een eengemaakt Bibliotheekstelsel. Een ambitieus project, dat grote betrokkenheid vroeg - en vraagt - van elke bibliotheek en bibliotheekmedewerker.
- ❑ Elke maand zoeken honderdduizenden bibliotheekgebruikers titels op in de catalogus, reserveren ze 30.000 titels en verlengen ze meer dan 700.000 uitleningen. De [bibliotheekwebsites](#) zijn de toegangspoort tot de online diensten van de bib.
- ❑ [Digitaal podium](#): samen met 3 pilootgroepen in stad Gent, regio Zuidwest (Kortrijk) en regio Zender (Pajottenland-Zennevallei) werkt Cultuurconnect aan de implementatie van een gedeelde digitale basisinfrastructuur. Ticketing vormt het vertrekpunt bij de ontwikkeling.
- ❑ En nog veel meer. [Bekijk al onze digitale diensten voor bibliotheken en podiumhuizen](#).



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

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

(2) het team **Podium** focust op de functionele analyse, (door)ontwikkeling, opschaling, business modelling, release management, implementatie ... van onze bovenlokale podiumdiensten.

De servicedesk medewerker maakt deel uit van het team Beleids- en organisatiebeheer (team BOB) dat de organisatiebrede werking van Cultuurconnect ondersteunt.

Wie zoeken we?

Voor de verdere uitbouw van onze diensten zoeken we een eerste lijn servicedesk medewerker ter versterking van het team Beleids- en organisatiebeheer (team BOB).

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).

Jouw hoofdtaak 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 ben je onder andere mee verantwoordelijk voor het verder uitbouwen en up-to-date houden van een knowledge base om veelvoorkomende vragen te documenteren.

In beurtrol zorg je 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 bij 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.

Verder is er de mogelijkheid om flexibel van thuis te werken, in samenspraak met de service manager.

Je 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, beschik je 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.

- Je bouwt aan 'partnership' met de klanten.
- Je zoekt actief naar mogelijke wensen en behoeften van klanten, vraagt door en neemt actie om de tevredenheid van de klanten te verhogen.
- Je vertaalt klantenwensen naar de organisatie.
- Je 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).

- Je kent de trends en de ontwikkelingen die spelen in het vakgebied en/of sector.
- Je schat de haalbaarheid van acties of besluiten in.
- Je 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.

- Je stelt voor het eigen werk prioriteiten.
- Je weet zelf de 'scope' te bepalen van je inbreng.
- Je plant tijd voor voorbereiding en onverwachte zaken.
- Je behoudt het overzicht over de zaken waarvoor je verantwoordelijk bent.
- Je werkt nauwgezet en grondig.

Emotiemanagement

- Je neemt verantwoordelijkheid voor je eigen welzijn.
- Je bent je bewust van je eigen emoties en gaat er zorgzaam mee om.
- Je kan emoties van anderen snel herkennen en maakt deze bespreekbaar ten voordele van de relatie en de voortgang.
- Je gaat conflicten niet uit de weg maar pakt ze aan.
- Je bent je 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.

- Je stelt gezamenlijke doelen boven je eigen belang.
- Je steunt de voorstellen van anderen en bouwt daarop voort als het erom gaat tot een gezamenlijk resultaat te komen.
- Je levert een bijdrage, idee of voorstel voor een groepstaak, ook wanneer je daar zelf geen voordeel bij hebt.
- Je uit je positief over prestaties van collega's.
- Je biedt hulp aan bij problemen of conflicten.

Kennis van een bibliotheek- en/of ticketingsysteem is een pluspunt.

Kennis van Zendesk is een pluspunt.

Kennis van HP/MAC-computers en interne IT-toepassingen (drive, outlook, ...) 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.