



gebied stellen niet alleen steeds hogere eisen aan de producten die zij gebruiken, maar ook aan de ondersteuning.

## 1.4 SECTOREN

- Overige (PC200 Aanvullend PC bedienden)

## 1.5 BETROKKEN (ARBEIDSMARKT)ACTOREN

### Hoofdindieners

AGORIA

### Mede-indieners

Cevora (Cevora vzw - Cefora asbl)

VDAB (Vlaamse Dienst Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding)

## 1.6 REFERENTIEKADER

### Gehanteerde referentiekaders

- Competent-fiche (SERV): I140101 Informatica en burotica onderhouden en herstellen, 20 oktober 2014
- Ander BKD: BK-0214 - Helpdeskoperator, 25 maart 2016
- Andere: AGORIA job profielen 2012, 30 juni 2012
- Andere: VDAB beroepenfiche "ICT Technicus", 1 juni 2017
- Andere: European e-Competence Framework E-CF 3.0  
[http://ecompetences.eu/wp-content/uploads/2014/02/European-e-Competence-Framework-3.0\\_CEN\\_CWA\\_16234-1\\_2014.pdf](http://ecompetences.eu/wp-content/uploads/2014/02/European-e-Competence-Framework-3.0_CEN_CWA_16234-1_2014.pdf), 15 januari 2014
- Andere: ICT-medewerker Landelijke Kwalificaties MBO (Nederland), 1 augustus 2012
- Competent 2.0 Beroepscompetentieprofiel: Technicus PC- en kantoormateriaal
- Andere: PILOT AGORIA, 7 maart 2022

### Relatie tot het referentiekader

Voor de sectorspecifieke competenties van het beroepskwalificatiedossier van de digitale gebruikersondersteuner werd beroep gedaan op Competent-fiche (SERV): I140101 Informatica en burotica onderhouden en herstellen.

Deze sector is onderhevig aan een razendsnelle technologische evolutie, de formulering van de basisactiviteiten in de Competent-fiches vraagt om deze reden vaak om een actualisatie. Om

die reden werden basiscompetenties niet of slechts gedeeltelijk uit de fiches overgenomen, aangevuld met elementen uit andere referentiekaders of werden ze naar de actualiteit vertaald. De competenties activiteiten werden aangevuld door competenties vermeld in de “Agoria job profielen 2012”, de VDAB beroepenfiche of informatie aangereikt door de sectoren. Ook uit deze referentiekaders werd informatie slechts gedeeltelijk overgenomen. De basiscompetenties werden generiek, vertaald naar de actualiteit en zoveel mogelijk future-proof geformuleerd.

De competenties zijn afgestemd op de screening door Agoria van de rollen binnen ICT profielen (januari 2022). Rollen die zowel verticaal als horizontaal consistent zijn, i.f.v. een update van ICT Profielen. Met een focus op 4 knelpuntprofielen die zowel intern als extern kunnen opgenomen worden.

Agoria maakte hiervoor gebruik van een scrapping van de vacatures; een analyse van welke competenties in belang toe- of afnemen; lerende netwerken met HR managers binnen IT bedrijven. De update van de competenties wordt gekoppeld aan de 8 rollen binnen ICT profielen: Project & planning - Klantenvraag /behoeftebepaling - Concept - Uitvoering - Testing - Documentatie - Technisch kader - Go to market. In het dossier worden de competenties gekoppeld aan de rollen die voor het beroep van toepassing zijn.

## 2. Competenties

### 2.1 OPSOMMING COMPETENTIES

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
<b>Project en planning</b>				
<b>1. Werkt in teamverband</b>				
• Communiceert effectief en efficiënt	✓			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van informatiestromen binnen de organisatie</li> <li>• Kennis van sociaal en teamgericht handelen</li> <li>• Kennis van beroepsreglementering en plichtenleer</li> <li>• Kennis van organisatiestructuur</li> <li>• Kennis van bedrijfscultuur</li> <li>• Kennis van bedrijfsgebonden werkafspraken</li> </ul>
• Wisselt informatie uit	✓			
• Houdt zich aan de afspraken van het team	✓			
• Werkt efficiënt samen	✓			
• Past de eigen manier van werken aan om het team vooruit te helpen	✓			
• Vraagt hulp of advies		✓		

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gaat constructief om met feedback</li> </ul>	✓			
<b>2. Werkt met het oog voor veiligheid, welzijn, orde en netheid</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>Werkt ergonomisch</li> </ul>			✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>Basiskennis van ergonomische technieken</li> <li>Basiskennis van de inrichting van de werkplek</li> <li>Basiskennis van voorschriften en richtlijnen m.b.t. welzijn op het werk</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Richt de werkplek in</li> </ul>			✓	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Respecteert de codex welzijn op het werk</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Meldt problemen i.v.m. welzijn op het werk</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Draagt zorg voor het eigen welzijn en het welzijn van anderen</li> </ul>	✓			
<b>3. Organiseert de eigen werkzaamheden</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>Volgt de dagelijkse activiteiten op en voert ze uit binnen een realistisch en aanvaardbaar tijdsbestek</li> </ul>	✓			<ul style="list-style-type: none"> <li>Basiskennis van de databankstructuren</li> <li>Basiskennis van databankbeheer</li> <li>Kennis van taakgerelateerde kantoorsoftware</li> <li>Kennis van de geldende afspraken inzake de kwaliteitscontrole</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Plant de recurrente opdrachten tussen de oproepen door</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Houdt rekening met de nodige flexibiliteit in de dagdagelijkse organisatie/planning</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Treft voorbereidingen om de eigen opdracht optimaal uit te voeren</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Raadpleegt het klantenbeheersysteem in het kader van eerdere interventies</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Overlegt waar nodig met collega's-experten, om efficiënt de werkzaamheden te kunnen uitvoeren</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Stimuleert interne samenwerking in functie van efficiënte en kwaliteitsvolle dienstverlening en de uitgevoerde werkzaamheden</li> </ul>	✓			
<b>4. Werkt kwaliteitsvol</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>Werkt met oog voor detail</li> </ul>	✓			<ul style="list-style-type: none"> <li>Kennis van kwaliteitsnormen</li> <li>Kennis van procedures voor</li> </ul>

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werkt conform de kwaliteitsvoorschriften en -richtlijnen</li> </ul>	✓			kwaliteitscontrole • Kennis van kwaliteitsverbetering
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evalueert de eigen werkzaamheden en stuurt indien nodig bij</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respekteert kwaliteitsprocedures</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voert kwaliteitscontroles uit</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formuleert verbetervoorstellen i.v.m. kwaliteit</li> </ul>	✓			
<b>Klantvraag/Behoeftebepaling</b>				
<b>5. Communiqueert (digitaal) met verschillende actoren volgens de communicatiestrategie van het bedrijf</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communiqueert tijdens het contact met de klant/gebruiker volgens de communicatiestrategie van het bedrijf</li> </ul>	✓			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van zakelijke communicatie in functie van het uitoefenen van dit beroep</li> <li>• Kennis van assertiviteitstechnieken</li> <li>• Kennis van Frans (= de belangrijkste punten kunnen begrijpen uit duidelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk, gesprekken kunnen voeren in de meest voorkomende situaties op het werk, een eenvoudige tekst kunnen maken over onderwerpen die vertrouwd zijn op het werk, een beknopte beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk)</li> <li>• Kennis van Engels (de belangrijkste punten kunnen begrijpen uit duidelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk, gesprekken kunnen voeren in de meest voorkomende situaties op</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communiqueert gepast en efficiënt met collega' en verantwoordelijken</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stemt de communicatie af op het communicatieprofiel van de klant/gebruiker</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informeert en adviseert, indien nodig, op maat van de klanten/gebruikers in het kader van vervolgacties</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bepaalt op basis van de bevraging de behoefte van de klant/gebruiker</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gebruikt beschikbare communicatiekanalen efficiënt</li> </ul>	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
				<p>het werk, een eenvoudige tekst kunnen maken over onderwerpen die vertrouwd zijn op het werk, een beknopte beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van schriftelijk, mondelinge en digitale communicatietechnieken</li> <li>• Kennis van communicatieapparatuur in relatie tot het takenpakket en de activiteiten van een onderneming</li> <li>• Kennis van procedures en regels binnen de bedrijfscultuur i.f.v. de uitvoering van de taken</li> <li>• Kennis van technieken voor conflictvoorkoming en -beheersing</li> <li>• Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid</li> <li>• Grondige kennis van klantgericht telefoneren</li> </ul>
<b>6. Behandelt deskundig klachten</b>				
• Laat de klant uitspreken	✓			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van assertiviteitstechnieken</li> <li>• Kennis van technieken voor conflictvoorkoming en -beheersing</li> <li>• Kennis van Frans (= de belangrijkste punten kunnen begrijpen uit duidelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk, gesprekken kunnen voeren in de meest voorkomende situaties op het werk, een eenvoudige tekst kunnen maken over onderwerpen die vertrouwd zijn op het werk, een beknopte beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die</li> </ul>
• Parafraseert compact de klacht	✓			
• Behoudt zijn kalmte in geval van conflicten en brengt die over op de klant/gebruiker	✓			
• Gebruikt empathisch vermogen om de klant/gebruiker weer vriendelijk te stemmen	✓			
• Controleert de klant-/gebruikers tevredenheid	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
				<p>optreden op het werk)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van Engels (de belangrijkste punten kunnen begrijpen uit duidelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk, gesprekken kunnen voeren in de meest voorkomende situaties op het werk, een eenvoudige tekst kunnen maken over onderwerpen die vertrouwd zijn op het werk, een beknopte beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk)</li> <li>• Kennis van escalatieprocedures binnen bedrijven</li> <li>• Grondige kennis van klachtenbehandeling</li> </ul>
<b>7. Biedt eerstelijnssteuning</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Luistert actief naar de klanten bij vragen/problemen</li> </ul>	✓			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van de bedrijfscultuur, scenario's en afspraken in functie van de uitvoering van dit beroep</li> <li>• Kennis van digitale registratiesystemen</li> <li>• Kennis van de dienst na verkoop policy van het bedrijf (servicecontracten,.. )</li> <li>• Kennis van de interne procedures</li> <li>• Kennis van meest voorkomende bedreigingen en oplossingen inzake device- en netwerksecurity</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyseert de vraag of het probleem</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Volgt de geleverde scenario's en het afsprakenkader binnen de bedrijfsstrategie</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bepaalt op basis van de aanwijzingen van de klant/gebruiker de exacte aard van de vraag/probleem</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt de gebruiker centraal</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Past security-issues toe</li> </ul>	✓			
<b>8. Beluistert en verwerkt tegelijkertijd de informatie van de klant/gebruiker</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Luistert naar of praat met de klant/gebruiker en volgt tegelijkertijd de informatie die verschijnt op het scherm</li> </ul>	✓			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Basiskennis van de databankstructuren</li> <li>• Basiskennis van databankbeheer</li> <li>• Kennis van de dienst na verkoop</li> </ul>

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Verzamelt de nodige gegevens van de klant/gebruiker</li> </ul>	✓			policy van het bedrijf (servicecontracten,.. ) <ul style="list-style-type: none"> <li>Kennis van de interne procedures</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Formuleert het probleem opnieuw voor de klant/gebruiker om het zo correct mogelijk voor te stellen</li> </ul>		✓		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Verwerkt simultaan meerdere vormen van informatie-instream</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Legt aan de klant/gebruiker uit welke stappen er gevolgd worden en wat het beoogde resultaat is of welke oplossingen mogelijk zijn binnen het voorziene tijdsbestek</li> </ul>		✓		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Respecteert de afgesproken kwaliteitsafspraken m.b.t. duurtijd call, wachttijd voor opname...</li> </ul>	✓			
<b>9. Begeleidt de klant/gebruiker bij het oplossen van problemen of neemt van op afstand de controle van het systeem over</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>Stemt de begeleiding af op het kennisniveau en de rol van de klant/gebruiker (eindgebruiker, systeembeheerder, ...)</li> </ul>	✓			<ul style="list-style-type: none"> <li>Kennis van de geldende afspraken inzake de kwaliteitscontrole</li> <li>Kennis van systemen voor overname van de computer van de klant</li> <li>Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid</li> <li>Grondige kennis van klantgericht telefoneren</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Begeleidt de gebruiker bij eenvoudige testen</li> </ul>		✓		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Verwittigt en vraagt toestemming aan de klant/gebruiker bij het overnemen van de bediening van de computer van op afstand</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Blijft beleefd en correct in stresserende omstandigheden</li> </ul>	✓			
<b>Uitvoering</b>				
<b>10. Werkt volgens de procedures van privacy en cyberveiligheid en kwaliteitsvolle dienstverlening</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>Stelt de risico's omtrent de beveiliging van data vast</li> </ul>	✓			<ul style="list-style-type: none"> <li>Basiskennis van de relevante wetgeving omtrent privacybescherming</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Analyseert de mogelijke gevolgen van de risico's</li> </ul>	✓			



Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kan de risicoanalyse omtrent de beveiliging van data uitleggen aan de eindgebruiker</li> </ul>	✓			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van de bedrijfscultuur, scenario's en afspraken in functie van de uitvoering van dit beroep</li> <li>• Kennis van de geldende afspraken inzake de kwaliteitscontrole</li> <li>• Kennis van security-issues</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reikt eenvoudige oplossingen voor beveiligingsrisico's aan</li> </ul>		✓		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doet beroep op collega's-experten wanneer nodig</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respecteert de privacy van de klant en gaat confidentieel om met informatie</li> </ul>	✓			
<b>11. Begeleidt de uitvoering van of installeert eenvoudige installaties van software en/of hardware toepassingen</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zorgt ervoor dat wijzigingen in software en/of hardware toepassingen geïmplementeerd kunnen worden</li> </ul>	✓			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van installatie, testing en optimalisatie in relatie tot het takenpakket en de activiteiten van een onderneming</li> <li>• Grondige kennis van relevante klanten/gebruikerstoepassingen in relatie tot de activiteiten van de onderneming</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Configureert hardware volgens het netwerk en de noden en rechten van de klant/gebruiker</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Installeert besturingssystemen</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Installeert toepassingssoftware (standaardpakketten)</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kent de klant/gebruiker rechten toe</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Controleert de werking van hardware, software en randapparatuur</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Past een scenario(s) voor verbeteringen of een scenario (s) voor het oplossen van specifieke problemen toe of stelt deze eenvoudig voor de klant/gebruiker op*</li> </ul>	✓			
* *kleine scenario's die ontwikkeld werden voor de eindgebruiker				
<b>12. Bouwt de eigen deskundigheid op</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Raadpleegt vakspecifieke informatiebronnen</li> </ul>	✓			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Basiskennis van vakspecifieke vormen (opleidingen, studiedagen, werkgroepen, colloquia...)</li> <li>• Kennis van vakspecifieke</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Volgt ontwikkelingen in het vakgebied op</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evalueert het eigen handelen en stuurt bij</li> </ul>	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Meldt de behoefte aan vorming</li> <li>Wisselt deskundigheid uit</li> <li>Vormt zich permanent (opleidingen, studiedagen, werkgroepen, colloquia...)</li> <li>Past de opgebouwde deskundigheid toe in de praktijk</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓</li> <li>✓</li> <li>✓</li> <li>✓</li> </ul>			informatiebronnen <ul style="list-style-type: none"> <li>Kennis van vakspecifieke ontwikkelingen</li> <li>Kennis van vakterminologie</li> <li>Kennis van het werkveld</li> </ul>
<b>Testing</b>				
<b>13. Voert routinetesten uit</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>Voert routinetesten van technische aard uit op de soft- en hardware voor/van de klant/gebruiker</li> <li>Past security-issues toe</li> <li>Stelt diagnoses van technische soft- en hardware problemen van klanten/gebruikers</li> <li>Maakt gebruik van de aangereikte oplossingen in de kennisdatabank</li> <li>Herstelt in eerste lijn recurrente technische soft- en hardware problemen voor klanten/gebruikers en complexere soft- en hardware problemen die men toch binnen een haalbaar tijdsbestek kan oplossen</li> <li>Analyseert de werkzaamheden en signaleert mogelijke uitbreidingen en verbeteringen van scenario's aan de verantwoordelijke of collega's-experten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓</li> <li>✓</li> <li>✓</li> <li>✓</li> <li>✓</li> <li>✓</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>Kennis van informatiebronnen/databanken voor mogelijke oplossingen</li> <li>Kennis van routinetesten, diagnosetechnieken en technieken voor foutenanalyse voor technische soft- en hardware problemen</li> <li>Kennis van hersteltechnieken voor technische soft- en hardware problemen gerelateerd aan de relevante activiteiten van de onderneming</li> <li>Kennis van meest voorkomende bedreigingen en oplossingen inzake device- en netwerksecurity</li> <li>Grondige kennis van relevante klanten/gebruikerstoepassingen in relatie tot de activiteiten van de onderneming</li> </ul>
<b>Documentatie</b>				
<b>14. Beheert gegevens in een helpdesk systeem</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>Maakt een ticket/aanvraag aan</li> <li>Wijst gericht een ticket/aanvraag toe aan 2e lijn of gespecialiseerde teams als de digitale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓</li> <li>✓</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>Kennis van zakelijke communicatie in functie van het uitoefenen van dit beroep</li> <li>Kennis van de bedrijfscultuur,</li> </ul>

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
gebruiksondersteuner het zelf niet kan oplossen. Of koppelt het incident aan een gekend probleem in de kennisdatabank				scenario's en afspraken in functie van de uitvoering van dit beroep <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van schriftelijk, mondelinge en digitale communicatietechnieken</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Volgt de handelingen in het kader van de opdracht op en communiceert deze begrijpelijk naar de eindgebruiker</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sluit een ticket/aanvraag af</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gebruikt opvolgingsdocumenten volgens de richtlijnen om gelijkaardige probleemmeldingen bij herhaling maximaal efficiënt te kunnen behandelen</li> </ul>	✓			
<b>15. Houdt gegevens bij over de werkzaamheden</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Houdt zich aan (bedrijfsgebonden) richtlijnen</li> </ul>	✓			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van registratiesystemen</li> <li>• Kennis van rapporteringstechnieken</li> <li>• Kennis van het werkproces</li> <li>• Kennis van (bedrijfsgebonden) richtlijnen</li> <li>• Kennis van informatiestromen binnen de organisatie</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gebruikt taakgerichte software</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registreert de werkzaamheden</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapporteert over de werkzaamheden</li> </ul>	✓			
<b>16. Ondersteunt de update van de kennisdatabank en brengt vaak voorkomende problemen in kaart</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maakt een analyse van het probleem en oordeelt of er moet of kan worden doorverwezen naar de kennisdatabank of naar de tweedelijnsondersteuning</li> </ul>		✓		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis van de bedrijfscultuur, scenario's en afspraken in functie van de uitvoering van dit beroep</li> <li>• Kennis van informatiebronnen/databanken voor mogelijke oplossingen</li> <li>• Kennis van softwarepakketten (bijv. CMS, ERP), in relatie tot het takenpakket en de activiteiten van een onderneming</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maakt die analyse of neemt een beslissing in functie van een efficiënte tijdsbesteding</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zorgt ervoor dat, wanneer de oplossing in de kennisdatabank voor de hand ligt, klanten/gebruikers worden doorverwezen naar de kennisdatabank zodat de klant het probleem verder en zonder ondersteuning kan oplossen</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gidst de klanten/gebruikers vlot door de</li> </ul>	✓			

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
kennisdatabank				
<ul style="list-style-type: none"> <li>Brengt vaak voorkomende problemen in kaart</li> </ul>		✓		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Zorgt ervoor dat afwijkende of nieuwe oplossingen in de databank geïntegreerd worden. Geeft m.a.w. voeding aan een databank</li> </ul>		✓		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Past, indien van toepassing, gegevens in een bestaande kennisdatabank en/of website aan en houdt deze up tot date</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Omschrijft de bijhorende oplossing helder i.f.v. de integratie in de kennisdatabank</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Biedt ondersteuning aan collega's wanneer naar oplossingen gezocht wordt om in de toekomst vaak voorkomende problemen te vermijden</li> </ul>		✓		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Werkt in een content management systeem (CMS, ERP, ...)</li> </ul>	✓			
<b>Technisch kader</b>				
<b>17. Behandelt vragen/klachten oplossingsgericht volgens Service Level Agreement, scenario's en binnen het afsprakenkader van de bedrijfsstrategie</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>Behandelt een ticket/opdracht volgens de tijds marges en prioriteiten zoals voorgeschreven in de scenario's</li> </ul>	✓			<ul style="list-style-type: none"> <li>Kennis van de bedrijfscultuur, scenario's en afspraken in functie van de uitvoering van dit beroep</li> <li>Kennis van ICT hardware, randapparatuur, softwarepakketten, netwerken, verbindingen en communicatieapparatuur in relatie tot het takenpakket en de activiteiten van een onderneming</li> <li>Kennis van informatiebronnen/databanken voor mogelijke oplossingen</li> <li>Grondige kennis van relevante klanten/gebruikerstoepassingen in</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Behandelt de vraag/klacht van de klant/gebruiker zoals voorgeschreven in de scenario's</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Schat het niveau van de vaardigheden van de klant/gebruiker in</li> </ul>	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Geeft een oplossing die aangepast is aan de dringendheid en de impact van de probleemsituatie wanneer verschillende oplossingen mogelijk zijn</li> </ul>		✓		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Wijkt af van de scenario's wanneer de</li> </ul>		✓		

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
oplossing daarom vraagt				relatie tot de activiteiten van de onderneming
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zoekt door de klant/gebruiker gevraagde informatie op in beschikbare informatiebronnen</li> </ul>		✓		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informeert de klant/gebruiker over het bestaan en de toegankelijkheid van de kennisdatabank</li> </ul>		✓		

## 2.2 BESCHRIJVING COMPETENTIES ADHV DE DESCRIPTORELEMENTEN

### Kennis

- Basiskennis van ergonomische technieken
- Basiskennis van de relevante wetgeving omtrent privacybescherming
- Basiskennis van de databankstructuren
- Basiskennis van databankbeheer
- Basiskennis van vakspecifieke vormingen (opleidingen, studiedagen, werkgroepen, colloquia...)
- Basiskennis van de inrichting van de werkplek
- Basiskennis van voorschriften en richtlijnen m.b.t. welzijn op het werk
- Kennis van zakelijke communicatie in functie van het uitoefenen van dit beroep
- Kennis van assertiviteitstechnieken
- Kennis van technieken voor conflictvoorkoming en -beheersing
- Kennis van de bedrijfscultuur, scenario's en afspraken in functie van de uitvoering van dit beroep
- Kennis van Frans (= de belangrijkste punten kunnen begrijpen uit duidelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk, gesprekken kunnen voeren in de meest voorkomende situaties op het werk, een eenvoudige tekst kunnen maken over onderwerpen die vertrouwd zijn op het werk, een beknopte beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk)
- Kennis van Engels (de belangrijkste punten kunnen begrijpen uit duidelijke standaardteksten over vertrouwde zaken die regelmatig voorkomen op het werk, gesprekken kunnen voeren in de meest voorkomende situaties op het werk, een eenvoudige tekst kunnen maken over onderwerpen die vertrouwd zijn op het werk, een beknopte beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk)
- Kennis van digitale registratiesystemen

- Kennis van taakgerelateerde kantoorsoftware
- Kennis van de dienst na verkoop policy van het bedrijf (servicecontracten,.. )
- Kennis van de geldende afspraken inzake de kwaliteitscontrole
- Kennis van systemen voor overname van de computer van de klant
- Kennis van security-issues
- Kennis van ICT hardware, randapparatuur, softwarepakketten, netwerken, verbindingen en communicatieapparatuur in relatie tot het takenpakket en de activiteiten van een onderneming
- Kennis van escalatieprocedures binnen bedrijven
- Kennis van informatiebronnen/databanken voor mogelijke oplossingen
- Kennis van softwarepakketten (bijv. CMS, ERP), in relatie tot het takenpakket en de activiteiten van een onderneming
- Kennis van schriftelijk, mondelinge en digitale communicatietechnieken
- Kennis van de interne procedures
- Kennis van communicatieapparatuur in relatie tot het takenpakket en de activiteiten van een onderneming
- Kennis van routinetesten, diagnosetechnieken en technieken voor foutenanalyse voor technische soft- en hardware problemen
- Kennis van hersteltechnieken voor technische soft- en hardware problemen gerelateerd aan de relevante activiteiten van de onderneming
- Kennis van installatie, testing en optimalisatie in relatie tot het takenpakket en de activiteiten van een onderneming
- Kennis van procedures en regels binnen de bedrijfscultuur i.f.v. de uitvoering van de taken
- Kennis van technieken voor conflictvoorkoming en -beheersing
- Kennis van meest voorkomende bedreigingen en oplossingen inzake device- en netwerksecurity
- Kennis van vakspecifieke informatiebronnen
- Kennis van vakspecifieke ontwikkelingen
- Kennis van registratiesystemen
- Kennis van rapporteringstechnieken
- Kennis van het werkproces
- Kennis van (bedrijfsgebonden) richtlijnen
- Kennis van informatiestromen binnen de organisatie
- Kennis van sociaal en teamgericht handelen
- Kennis van beroepsreglementering en plichtenleer
- Kennis van organisatiestructuur
- Kennis van bedrijfscultuur
- Kennis van bedrijfsgebonden werkafspraken
- Kennis van vakterminologie
- Kennis van het werkveld
- Kennis van kwaliteitsnormen
- Kennis van procedures voor kwaliteitscontrole
- Kennis van kwaliteitsverbetering
  
- Grondige kennis van relevante klanten/gebruikerstoepassingen in relatie tot de activiteiten van de onderneming
- Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid
- Grondige kennis van klantgericht telefoneren
- Grondige kennis van klachtenbehandeling

## Cognitieve vaardigheden

- Het kunnen vaststellen van de risico's omtrent de beveiliging van data
- Het kunnen analyseren van de mogelijke gevolgen van de risico's
- Het kunnen uitleggen van de risicoanalyse omtrent de beveiliging van data aan de eindgebruiker
- Het kunnen, wanneer nodig, beroep doen op collega's-experten
- Het kunnen respecteren van de privacy van de klant en het kunnen confidentieel omgaan met informatie
- Het kunnen opvolgen van de dagelijkse activiteiten en het kunnen uitvoeren van die activiteiten binnen een realistisch en haalbaar tijdsbestek
- Het kunnen plannen van recurrente opdrachten tussen de oproepen door
- Het kunnen rekening houden met de nodige flexibiliteit in de dagdagelijkse organisatie/planning
- Het kunnen treffen van voorbereidingen om de eigen opdracht optimaal uit te voeren met oog voor kwaliteit
- Het kunnen raadplegen van het klantenbeheersysteem in het kader van eerdere interventies
- Het kunnen, waar nodig, overleggen met collega's-experten om efficiënt de werkzaamheden te kunnen uitvoeren
- Het kunnen, kwalitatief en kwantitatief, evalueren van de eigen werkzaamheden en desnoods bijsturen
- Het kunnen stimuleren van interne samenwerking in functie van efficiënte en kwaliteitsvolle dienstverlening en de uitgevoerde werkzaamheden
- Het kunnen gepast en efficiënt communiceren
- Het kunnen efficiënt uitwisselen van informatie met collega's en de verantwoordelijke
- Het kunnen rapporteren aan de verantwoordelijke
- Het kunnen, indien nodig, informeren en adviseren op maat van de klanten/gebruikers in het kader van vervolgacties
- Het kunnen melden van onvoorziene omstandigheden aan de verantwoordelijke en/of derden
- Het kunnen efficiënt samenwerken met alle betrokkenen
- Het kunnen zich informeren over de ontwikkelingen in relatie tot de eigen werkzaamheden
- Het kunnen evalueren van de eigen praktijk van de werkzaamheden
- Het kunnen identificeren van de behoefte aan verdere ontwikkeling
- Het kunnen bespreken met de verantwoordelijke van mogelijke interessante bijsturingen, evoluties/vernieuwingen
- Het kunnen verwerven van nieuwe kennis, vaardigheden en inzichten over de evoluties/vernieuwingen
- Het kunnen zich vertrouwd maken met de nieuw verworven competenties
- Het kunnen zich vertrouwd maken met de nieuw aangeboden producten en diensten
- Het kunnen communiceren met klant/gebruiker volgens de communicatiestrategie van het bedrijf
- Het kunnen afstemmen van de communicatie op het communicatieprofiel van de klant/gebruiker
- Het kunnen erin slagen om via communicatie de noodzakelijke gegevens te verzamelen
- Het kunnen laten uitspreken van de klant/gebruiker

- Het kunnen controleren van de klant/gebruikers tevredenheid
- Het kunnen actief luisteren naar de klanten bij vragen/problemen
- Het kunnen volgen van de geleverde scenario's en het afsprakenkader binnen de bedrijfsstrategie
- Het kunnen bepalen van de exacte aard van de vraag/probleem, op basis van de aanwijzingen van klant/gebruiker
- Het kunnen centraal stellen van de gebruiker
- Het kunnen uitvoeren van routinetesten van technische aard op de soft- en hardware voor/van de klant/gebruiker
- Het kunnen toepassen van security-issues
- Het kunnen luisteren naar of praten met de klant/gebruiker en tegelijkertijd opvolgen van de informatie die verschijnt op het scherm
- Het kunnen verzamelen van de nodige gegevens van de klant/gebruiker
- Het kunnen simultaan verwerken van meerdere vormen van informatie-instream
- Het kunnen respecteren van de afgesproken kwaliteitsafspraken m.b.t. duurtijd call, wachttijd voor opname...
- Het kunnen afstemmen van de begeleiding op het kennisniveau en de rol van de klant/gebruiker (eindgebruiker, systeembeheerder, ...)
- Het kunnen begeleiden van de gebruiker bij eenvoudige testen
- Het kunnen verwittigen en toestemming vragen aan de klant/gebruiker bij het overnemen van de bediening van de computer van op afstand
- Het kunnen beleefd en correct blijven in stresserende omstandigheden
- Het kunnen aanmaken van een ticket/aanvraag
- Het kunnen gericht toewijzen van een ticket aan 2e lijn of gespecialiseerde teams als de gebruiksondersteuner het zelf niet kan oplossen. Of het kunnen koppelen van het incident aan een gekend probleem in de kennisdatabank
- Het kunnen opvolgen van de handelingen in het kader van de opdracht en het kunnen begrijpelijk communiceren naar de eindgebruiker
- Het kunnen afsluiten van een ticket/aanvraag
- Het kunnen gebruiken van opvolgingsdocumenten volgens de richtlijnen om gelijkaardige probleemmeldingen bij herhaling maximaal efficiënt te kunnen behandelen
- Het kunnen configureren van hardware volgens het netwerk en de noden en rechten van de klant/gebruiker
- Het kunnen installeren van besturingssystemen
- Het kunnen installeren van toepassingssoftware (standaardpakketten)
- Het kunnen toekennen van rechten aan de klant/gebruiker
- Het kunnen controleren van de werking van hardware, software en randapparatuur
- Het kunnen toepassen van een scenario(s) voor verbeteringen of een scenario(s) voor het oplossen van specifieke problemen en het kunnen eenvoudig opstellen van het scenario voor de klant/gebruiker\*
- Het kunnen behandelen van een ticket/opdracht volgens de tijds marges en prioriteiten zoals voorgeschreven in de scenario's
- Het kunnen behandelen de vraag/klacht van de klant/gebruiker zoals voorgeschreven in de scenario's
- Het kunnen inschatten van het niveau van de vaardigheden van de klant/gebruiker
- Het kunnen opzoeken van door de klant/gebruiker gevraagde informatie in beschikbare informatiebronnen
- Het kunnen informeren van de klant/gebruiker over het bestaan en de toegankelijkheid van de kennisdatabank



- Het kunnen maken van de analyse van het probleem of het kunnen nemen van een beslissing in functie van een efficiënte tijdsbesteding
- Het kunnen vlot de klanten door de kennisdatabank gidsen
- Het kunnen proberen om de bijhorende oplossing helder te omschrijven in de kennisdatabank
- Het kunnen bieden van ondersteuning aan collega's wanneer naar oplossingen gezocht wordt om in de toekomst vaak voorkomende problemen te vermijden
- Het kunnen werken in een content management systeem (CMS)
- Het kunnen simultaan verwerken van meerdere vormen van informatie-instroom
- Communiceert tijdens het contact met de klant/gebruiker volgens de communicatiestrategie van het bedrijf
- Communiceert gepast en efficiënt met collega' en verantwoordelijken
- Stemt de communicatie af op het communicatieprofiel van de klant/gebruiker
- Informeert en adviseert, indien nodig, op maat van de klanten/gebruikers in het kader van vervolgacties
- Bepaalt op basis van de bevraging de behoefte van de klant/gebruiker
- Gebruikt beschikbare communicatiekanalen efficiënt
- Laat de klant uitspreken
- Parafraseert compact de klacht
- Behoudt zijn kalmte in geval van conflicten en brengt die over op de klant/gebruiker
- Gebruikt empathisch vermogen om de klant/gebruiker weer vriendelijk te stemmen
- Controleert de klant-/gebruikers tevredenheid
- Luistert actief naar de klanten bij vragen/problemen
- Analyseert de vraag of het probleem
- Volgt de geleverde scenario's en het afsprakenkader binnen de bedrijfsstrategie
- Bepaalt op basis van de aanwijzingen van de klant/gebruiker de exacte aard van de vraag/probleem
- Stelt de gebruiker centraal
- Past security-issues toe
- Luistert naar of praat met de klant/gebruiker en volgt tegelijkertijd de informatie die verschijnt op het scherm
- Verzamelt de nodige gegevens van de klant/gebruiker
- Verwerkt simultaan meerdere vormen van informatie-instroom
- Respecteert de afgesproken kwaliteitsafspraken m.b.t. duurtijd call, wachttijd voor opname...
- Stemt de begeleiding af op het kennisniveau en de rol van de klant/gebruiker (eindgebruiker, systeembeheerder, ...)
- Verwittigt en vraagt toestemming aan de klant/gebruiker bij het overnemen van de bediening van de computer van op afstand
- Blijft beleefd en correct in stresserende omstandigheden
- Stelt de risico's omtrent de beveiliging van data vast
- Analyseert de mogelijke gevolgen van de risico's
- Kan de risicoanalyse omtrent de beveiliging van data uitleggen aan de eindgebruiker
- Doet beroep op collega's-experten wanneer nodig
- Respecteert de privacy van de klant en gaat confidentieel om met informatie
- Zorgt ervoor dat wijzigingen in software en/of hardware toepassingen geïmplementeerd kunnen worden
- Configureert hardware volgens het netwerk en de noden en rechten van de klant/gebruiker
- Installeert besturingssystemen

- Installeert toepassingssoftware (standaardpakketten)
- Kent de klant/gebruiker rechten toe
- Controleert de werking van hardware, software en randapparatuur
- Past een scenario(s) voor verbeteringen of een scenario (s) voor het oplossen van specifieke problemen toe of stelt deze eenvoudig voor de klant/gebruiker op\*
- Raadpleegt vakspecifieke informatiebronnen
- Volgt ontwikkelingen in het vakgebied op
- Wisselt deskundigheid uit
- Vormt zich permanent (opleidingen, studiedagen, werkgroepen, colloquia...)
- Past de opgebouwde deskundigheid toe in de praktijk
- Voert routinetesten van technische aard uit op de soft- en hardware voor/van de klant/gebruiker
- Past security-issues toe
- Stelt diagnoses van technische soft- en hardware problemen van klanten/gebruikers
- Maakt gebruik van de aangereikte oplossingen in de kennisdatabank
- Herstelt in eerste lijn recurrenente technische soft- en hardware problemen voor klanten/gebruikers en complexere soft- en hardware problemen die men toch binnen een haalbaar tijdsbestek kan oplossen
- Analyseert de werkzaamheden en signaleert mogelijke uitbreidingen en verbeteringen van scenario's aan de verantwoordelijke of collega's-experten
- Maakt een ticket/aanvraag aan
- Wijst gericht een ticket/aanvraag toe aan 2e lijn of gespecialiseerde teams als de digitale gebruiksondersteuner het zelf niet kan oplossen. Of koppelt het incident aan een gekend probleem in de kennisdatabank
- Volgt de handelingen in het kader van de opdracht op en communiceert deze begrijpelijk naar de eindgebruiker
- Sluit een ticket/aanvraag af
- Gebruikt opvolgingsdocumenten volgens de richtlijnen om gelijkaardige probleemmeldingen bij herhaling maximaal efficiënt te kunnen behandelen
- Houdt zich aan (bedrijfsgebonden) richtlijnen
- Gebruikt taakgerichte software
- Registreert de werkzaamheden
- Rapporteert over de werkzaamheden
- Maakt die analyse of neemt een beslissing in functie van een efficiënte tijdsbesteding
- Zorgt ervoor dat, wanneer de oplossing in de kennisdatabank voor de hand ligt, klanten/gebruikers worden doorverwezen naar de kennisdatabank zodat de klant het probleem verder en zonder ondersteuning kan oplossen
- Gidst de klanten/gebruikers vlot door de kennisdatabank
- Past, indien van toepassing, gegevens in een bestaande kennisdatabank en/of website aan en houdt deze up tot date
- Omschrijft de bijhorende oplossing helder i.f.v. de integratie in de kennisdatabank
- Werkt in een content management systeem (CMS, ERP, ...)
- Behandelt een ticket/opdracht volgens de tijds marges en prioriteiten zoals voorgeschreven in de scenario's
- Behandelt de vraag/klacht van de klant/gebruiker zoals voorgeschreven in de scenario's
- Schat het niveau van de vaardigheden van de klant/gebruiker in
- Communiceert effectief en efficiënt
- Wisselt informatie uit
- Houdt zich aan de afspraken van het team
- Werkt efficiënt samen

- Past de eigen manier van werken aan om het team vooruit te helpen
- Gaat constructief om met feedback
- Respecteert de codex welzijn op het werk
- Meldt problemen i.v.m. welzijn op het werk
- Draagt zorg voor het eigen welzijn en het welzijn van anderen
- Volgt de dagelijkse activiteiten op en voert ze uit binnen een realistisch en aanvaardbaar tijdsbestek
- Plant de recurrente opdrachten tussen de oproepen door
- Houdt rekening met de nodige flexibiliteit in de dagdagelijkse organisatie/planning
- Treft voorbereidingen om de eigen opdracht optimaal uit te voeren
- Raadpleegt het klantenbeheersysteem in het kader van eerdere interventies
- Overlegt waar nodig met collega's-experten, om efficiënt de werkzaamheden te kunnen uitvoeren
- Stimuleert interne samenwerking in functie van efficiënte en kwaliteitsvolle dienstverlening en de uitgevoerde werkzaamheden
- Evalueert het eigen handelen en stuurt bij
- Meldt de behoefte aan vorming
- Werkt met oog voor detail
- Werkt conform de kwaliteitsvoorschriften en -richtlijnen
- Evalueert de eigen werkzaamheden en stuurt indien nodig bij
- Respecteert kwaliteitsprocedures
- Voert kwaliteitscontroles uit
- Formuleert verbetervoorstellen i.v.m. kwaliteit

## Probleemoplossende vaardigheden

- Het kunnen aanreiken van eenvoudige oplossingen
- Het kunnen melden van de nood aan bijscholing
- Het kunnen compact parafraseren van de klacht
- Het kunnen behouden van zijn kalmte in geval van conflicten en die overbrengen op de klant /gebruiker
- Het kunnen gebruiken van empathisch vermogen om de klant/gebruiker weer vriendelijk te stemmen bij klachten/conflicten
- Het kunnen analyseren van de vraag of het probleem
- Het kunnen stellen van diagnoses van technische soft- en hardware problemen van klanten/gebruikers
- Het kunnen gebruik maken van de aangereikte oplossingen in de kennisdatabank
- Het kunnen herstellen in eerste lijn van recurrente technische soft- en hardware problemen klanten/gebruikers van complexere soft- en hardware problemen die men toch binnen een haalbaar tijdsbestek kan oplossen
- Het kunnen analyseren van de werkzaamheden en signaleren van mogelijke uitbreidingen en verbeteringen van scenario's aan de verantwoordelijke of collega's-experten
- Het kunnen opnieuw formuleren van het probleem voor de klant/gebruiker om het zo correct mogelijk voor te stellen
- Het kunnen uitleggen aan de klant/gebruiker welke stappen er gevolgd worden en wat het beoogde resultaat is of welke oplossingen mogelijk zijn binnen het voorziene tijdsbestek

- Het kunnen ervoor zorgen dat wijzigingen in software en/of hardware toepassingen geïmplementeerd kunnen worden
- Het kunnen geven van een oplossing die aangepast is aan de dringendheid en de impact van de probleemsituatie wanneer verschillende oplossingen mogelijk zijn
- Het kunnen afwijken van de scenario's wanneer de oplossing daarom vraagt
- Het kunnen maken van een analyse van het probleem en het kunnen oordelen of er moet of kan worden doorverwezen naar de kennisdatabank of naar de tweedelijnsondersteuning
- Het kunnen ervoor zorgen dat wanneer de oplossing in de kennisdatabank voor de hand ligt, klanten/gebruikers worden doorverwezen naar de kennisdatabank zodat de klant het probleem verder en zonder ondersteuning kan oplossen
- Het kunnen in kaart brengen van vaak voorkomende problemen
- Het kunnen ervoor zorgen dat afwijkende of nieuwe oplossingen in de databank geïntegreerd worden, het m.a.w. kunnen geven van voeding aan de databank
- Het, indien van toepassing, kunnen aanpassen van een bepaalde website (kennisdatabank) en deze up to date houden
- Formuleert het probleem opnieuw voor de klant/gebruiker om het zo correct mogelijk voor te stellen
- Legt aan de klant/gebruiker uit welke stappen er gevolgd worden en wat het beoogde resultaat is of welke oplossingen mogelijk zijn binnen het voorziene tijdsbestek
- Begeleidt de gebruiker bij eenvoudige testen
- Reikt eenvoudige oplossingen voor beveiligingsrisico's aan
- Maakt een analyse van het probleem en oordeelt of er moet of kan worden doorverwezen naar de kennisdatabank of naar de tweedelijnsondersteuning
- Brengt vaak voorkomende problemen in kaart
- Zorgt ervoor dat afwijkende of nieuwe oplossingen in de databank geïntegreerd worden. Geeft m.a.w. voeding aan een databank
- Biedt ondersteuning aan collega's wanneer naar oplossingen gezocht wordt om in de toekomst vaak voorkomende problemen te vermijden
- Geeft een oplossing die aangepast is aan de dringendheid en de impact van de probleemsituatie wanneer verschillende oplossingen mogelijk zijn
- Wijkt af van de scenario's wanneer de oplossing daarom vraagt
- Zoekt door de klant/gebruiker gevraagde informatie op in beschikbare informatiebronnen
- Informeert de klant/gebruiker over het bestaan en de toegankelijkheid van de kennisdatabank
- Vraagt hulp of advies

## Motorische vaardigheden

### Geen motorische vaardigheden vereist

- Werkt ergonomisch
- Richt de werkplek in

## Omgevingscontext

- De Digitale Gebruikersondersteuner werkt voor telefonische platforms, klantenrelatiecentra of thuis.

- De beroepsbeoefenaar komt hierbij telefonisch in contact met klanten/gebruikers (bedrijven, particulieren)
- De Digitale Gebruikersondersteuner werkt voortdurend met telefoon en beeldscherm
- De Digitale Gebruikersondersteuner heeft rechtstreeks contact met de klant
- Binnen dit beroep heerst heel wat variatie naargelang het soort oproepen (binnenkomende of uitgaande) en het soort dienst (informatie, advies, bijstand...)
- De werktijden zijn vaak flexibel en worden vooral bepaald door de activiteiten van de onderneming
- De beroepsbeoefenaar moet zich flexibel kunnen opstellen (takenpakket en werkuren)
- De beoefenaar heeft te maken met hardware, netwerken, randapparatuur en softwareproducten
- De beoefenaar moet bereid zijn om een hele dag beeldschermwerk uit te voeren

## Handelingscontext

- De Digitale Gebruikersondersteuner wisselt op constructieve en gebruiksvriendelijke wijze info uit met klanten/gebruikers en collega's
- Luistert actief naar de klanten/gebruikers bij vragen/problemen en is communicatievaardig
- De Digitale Gebruikersondersteuner gaat op constructieve en gebruiksvriendelijke wijze om met weerstand of tegenkating
- Analyseert de vraag op basis van de input van de klant
- De Digitale Gebruikersondersteuner moet binnen de werkcontext verder denken dan concreet waarneembare gegevens
- De Digitale Gebruikersondersteuner kan een probleem situeren en een oplossing aanreiken
- Bij de uitoefening van het beroep dient de beroepsbeoefenaar aandacht te hebben voor de opgelegde scenario's en bedrijfsafspraken/strategieën
- Bij de uitoefening van het beroep moet de digitale gebruiksondersteuner over voldoende zelfvertrouwen beschikken en realistisch steunen op eigen kunnen om de juiste acties te nemen
- De Digitale Gebruikersondersteuner gebruikt zorgvuldig en nauwkeurig de software voor klantenbeheer en kennisdatabank
- De beroepsbeoefenaar zoekt creatief naar oplossingen
- Begeleidt de klant/gebruiker bij het oplossen van problemen
- Communiceert begrijpelijk met de klant/gebruiker
- Neemt de bediening van de computer van de klant/gebruiker van op afstand over
- Bij de uitoefening van het beroep dient de digitale gebruiksondersteuner steeds het beroepsgeheim na te leven
- De Digitale Gebruikersondersteuner handelt kwaliteitsbewust en is in staat om in te schatten aan welke vereisten een product of een dienst moet voldoen
- De Digitale Gebruikersondersteuner werkt nauwkeurig en werkt taken nauwgezet en precies af

## Autonomie

Is zelfstandig in

- Het uitvoeren van de eigen werkzaamheden

- Het gelijktijdig de klant te woord staan, digitaal ondersteunende werkzaamheden uitvoeren en verslag maken (cf. ticket)
- Het beheren van gegevens in een helpdesk systeem
- Het efficiënt gebruiken van de beschikbare communicatiekanalen
- Het analyseren van een probleem
- Het begeleiden van klanten/gebruikers bij het oplossen van het probleem
- Het probleemoplossingsgericht behandelen van vragen volgens SLA en scenario's
- Het overnemen van de computer van de klant/gebruiker
- Het installeren van eenvoudige softwaretoepassingen en/of hardware
- Het telefonisch begeleiden van de klant/gebruiker bij installatie van eenvoudige softwaretoepassingen en/of hardware
- Het rapporteren aan de verantwoordelijke/collega's-experten over bijstellingen, procedures, kennisdatabank,...
- Het inbrengen van gegevens, voornamelijk in de kennisdatabank

#### Is gebonden aan

- Binnen de organisatie geldende scenario's en afsprakenkader gelinkt aan de bedrijfsstrategie, veiligheids-, privacy-, kwaliteits- en milieuvoorschriften
- Het beroepsgeheim en de deontologie van het bedrijf
- Het bieden van kwaliteit
- Het klantgericht en klantvriendelijk communiceren
- Het zich dienstverlenend en empathisch opstellen
- Tijdsbestek om bepaalde recurrente opdrachten uit te voeren
- De bevoegdheden die tot het takenpakket behoren
- Afbakening van de verantwoordelijkheden inzake probleemoplossing
- Het SLA (service level agreement)
- Processen: het ontvangen, behandelen en oplossen van problemen
- Het inbrengen van inhoud in de kennisdatabank

#### Doet beroep op

- Collega's in het kader van hun expertise
- Een verantwoordelijke/teamleider en/of helpdesk supervisor of een systeemadministrator indien nodig
- Collega's (tweedelijns hulp) indien het probleem gespecialiseerde hulp vraagt of indien het tijdsbestek overschreden wordt
- De kennisdatabank
- Systemen voor overname van de computer van de klant
- Klantenbeheersysteem voor het raadplegen van eerdere interventies

## Verantwoordelijkheid

- Communiqueert (digitaal) met verschillende actoren volgens de communicatiestrategie van het bedrijf
- Behandelt deskundig klachten
- Biedt eerstelijns ondersteuning
- Beluistert en verwerkt tegelijkertijd de informatie van de klant/gebruiker
- Begeleidt de klant/gebruiker bij het oplossen van problemen of neemt van op afstand de controle van het systeem over

- Werkt volgens de procedures van privacy en cyberveiligheid en kwaliteitsvolle dienstverlening
- Begeleidt de uitvoering van of installeert eenvoudige installaties van software en/of hardware toepassingen
- Bouwt de eigen deskundigheid op
- Voert routinetesten uit
- Beheert gegevens in een helpdesk systeem
- Houdt gegevens bij over de werkzaamheden
- Ondersteunt de update van de kennisdatabank en brengt vaak voorkomende problemen in kaart
- Behandelt vragen/klachten oplossingsgericht volgens Service Level Agreement, scenario's en binnen het afsprakenkader van de bedrijfsstrategie
- Werkt in teamverband
- Werkt met het oog voor veiligheid, welzijn, orde en netheid
- Organiseert de eigen werkzaamheden

### 2.3 ATTESTEN EN VOORWAARDEN

Er zijn geen wettelijke attesten of voorwaarden vereist.

## 3. Arbeidsmarktrelevantie / maatschappelijke relevantie

### 3.1 ARBEIDSMARKTRELEVANTIE

#### Tewerkstelling

Recent tewerkstellingsgegevens konden niet worden aangeleverd door de sector. Om die reden werden de gegevens opgevraagd bij het Steunpunt Werk, dat slechts data tot het jaar 2020 kon aanleveren.

Tewerkstelling evolutie > Informatica en media

Tewerkstelling evolutie > Vervaardiging van informaticaproducten en van elektronische en optische producten (december 2022\*).

Tewerkstelling RSZ

RSZ Evolutie van de arbeidsplaatsen naar de Nace-Bel-Sector (Bewerking Steunpunt Werk)		Bron = Aantal werknemers naar geslacht, leeftijd, hoofdsector, WSE(42)-sector en Nace-Bel-sector (België) en de gewesten 2011-2020, situatie op 22 december 2022									
Tertiaire sector		2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Ontwerpen en programmeren van computerprogramma's, computer-consultancy- en aanverwante activiteiten (Nace 62)		40378	41473	42553	43408	46088	48781	52375	56602	60888	64151
Dienstverlenende activiteiten op het gebied van informatica (Nace 63)		5973	6089	6336	6363	5754	6171	7116	7376	7929	8169
<b>Totaal</b>		<b>46351</b>	<b>47562</b>	<b>48889</b>	<b>49771</b>	<b>51842</b>	<b>54952</b>	<b>59491</b>	<b>63978</b>	<b>68817</b>	<b>72320</b>

## Vacatures

### I.i Aantal vacatures



i. Spreiding over de betrokken sectoren

2022 Ontvangen vacatures per sector	11 Antwerpen-Boom	12 Mechelen	13 Turnhout	21 Brussel HG	22 Leuven	24 Vijvoorde	31 Brugge	34 Kortrijk-Roeselare	35 Oostende-Waesthoek	41 Aalst-Chudenaarde	44 Gent	46 St. Nikolaas-Dendermonde	74 Limburg Oost	75 Limburg West	99 Buiten Vlaanderen	TOTAAL
CB7410 Technicus PC en kantoomateriaal																
CB7710 Computeroperator																
<b>1: NEC zonder uitzendopdrachten rechtstreeks aan VDAB gemeld</b>																
01. Primaire sector				1												1
02. Dranken, voeding en tabak	1		4		1			0	2	3	5	1				17
03. Textiel, kleding en schoeisel								5		2						7
05. Chemie, rubber en kunststof	4	0	1				1					1		1		8
06. Vervaardiging van bouwmaterialen	1															1
07. Metaal	1			1				2					1			5
08. Vervaardiging van machines en toestellen	0								0	2	1	1	4			8
09. Vervaardiging van transportmiddelen		0									1					1
10. Hout- en meubelindustrie								1								1
11. Overige industrie	2													1		3
12. Energie, water en afvalverwerking	2	1	1				1	1			2	1				9
13. Bouw	1	30	3	5		2	1	3	1		6	1		1		54
14. Groot- en kleinhandel	28	19	15	21	11	12	2	27	18	12	41	58	12	9	3	288
15. Transport, logistiek en post	5	3		1	1	3	0		3	4	0		2			22
16. Horeca en toerisme	2	1		2			1				2					8
17. Informatica, media en telecom	87	62	192	27	48	28	13	51	1	2	27	108		16	8	670
18. Financiële diensten	1							0								1
19. Zakelijke dienstverlening	25	8	14	16	13	26	2	18	2	6	31	3	2	2	0	168
20. Uitzendbureaus en arbeidsbemiddeling		0			6											6
21. Diensten aan personen			0						1			1				2
22. Ontspanning, cultuur en sport	1	2				3			1					2		9
23. Openbare besturen	5	4	3	19	1	4	3	4	1		3			1		48
24. Onderwijs	8		3	8	9	5	2	7	2	2	6	2	1	2	1	58
25. Gezondheidszorg	8	6	4	2	3	2	7	4	3	1	10	2	1	2		55
26. Maatschappelijke dienstverlening	5	1		3	1	1	3	3	2	1	9		1	3		33
27. Overige dienstverlening	4			1	1						7					13
<b>TOTAAL</b>	<b>191</b>	<b>137</b>	<b>240</b>	<b>107</b>	<b>95</b>	<b>86</b>	<b>36</b>	<b>126</b>	<b>37</b>	<b>35</b>	<b>151</b>	<b>179</b>	<b>24</b>	<b>40</b>	<b>12</b>	<b>1496</b>
<b>2: Uitzendopdrachten</b>																
17. Informatica, media en telecom						1										1
19. Zakelijke dienstverlening															4	4
20. Uitzendbureaus en arbeidsbemiddeling	165	111	29	5	23	67	17	161	11	17	267	68	6	41	22	1010
28. Onbepaald							20	2								22
<b>TOTAAL</b>	<b>165</b>	<b>111</b>	<b>29</b>	<b>5</b>	<b>23</b>	<b>68</b>	<b>37</b>	<b>163</b>	<b>11</b>	<b>17</b>	<b>267</b>	<b>68</b>	<b>6</b>	<b>45</b>	<b>22</b>	<b>1037</b>
<b>A NEC zonder Uitzendopdrachten via wervings- en selectiekantoren</b>																
17. Informatica, media en telecom		0														0
19. Zakelijke dienstverlening								5								5
20. Uitzendbureaus en arbeidsbemiddeling	60	35	6	46	71	13	35	183	5	1	83	8	1	23	19	589

i.i Aantal vacatures

CB7710 Computeroperator																	
<b>1: NEC zonder uitzendopdrachten rechtstreeks aan VDAB gemeld</b>																	
02. Dranken, voeding en tabak																	2
04. Grafische nijverheid, papier en karton	1																1
12. Energie, water en afvalverwerking																	1
13. Bouw				1												1	2
14. Groot- en kleinhandel				1		2	2									1	7
15. Transport, logistiek en post																	1
17. Informatica, media en telecom	3	1	1			9	14	17								1	49
18. Financiële diensten																	1
19. Zakelijke dienstverlening	3	2			3	10											4
22. Ontspanning, cultuur en sport	1																1
23. Openbare besturen																	2
24. Onderwijs				1													1
25. Gezondheidszorg	1	1															1
26. Maatschappelijke dienstverlening																	3
<b>TOTAAL</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>21</b>	<b>17</b>	<b>19</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>50</b>	<b>3</b>	<b>2</b>			<b>150</b>
<b>2: Uitzendopdrachten</b>																	
20. Uitzendbureaus en arbeidsbemiddeling	16	2	4	6	6	14	2	22	2	67	50	8	1	5	11		216
<b>TOTAAL</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>14</b>	<b>2</b>	<b>22</b>	<b>2</b>	<b>67</b>	<b>50</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>11</b>		<b>216</b>
<b>A NEC zonder Uitzendopdrachten via wervings- en selectiekantoren</b>																	
17. Informatica, media en telecom																	217
20. Uitzendbureaus en arbeidsbemiddeling	1	2	1	4	2	6	3	30	1		3	1		2	9		65
<b>TOTAAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>30</b>	<b>1</b>		<b>3</b>	<b>1</b>		<b>2</b>	<b>226</b>		<b>282</b>
<b>EINDTOTAAL</b>	<b>26</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>15</b>	<b>29</b>	<b>37</b>	<b>24</b>	<b>53</b>	<b>4</b>	<b>71</b>	<b>63</b>	<b>59</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>237</b>		<b>648</b>
<b>EINDTOTAAL ontvangen per regio/sector</b>																	
																	<b>3775</b>

## I.ii Aantal vacatures

### ii. Spreiding over de betrokken regio's

2021 Ontvangen vacatures per regio	11 Antwerpen-Boom	12 Mechelen	13 Turnhout	21 Brussel HG	22 Leuven	24 Vilvoorde	31 Brugge	34 Kortrijk-Roeselare	35 Oostende-Moeskroen	41 Aalst-Chufenaarde	44 Gent	46 St. Nikolaas-Dendermonde	74 Limburg Oost	75 Limburg West	99 Buiten Vlaanderen	TOTAAL
<b>CB7410 Technicus PC en kantoomateriaal</b>																
1: NEC zonder uitzendopdrachten rechtstreeks aan VDAB gemeld	191	137	240	107	95	86	36	126	37	35	151	179	24	40	12	1496
2: Uitzendopdrachten	165	111	29	5	23	68	37	163	11	17	267	68	6	45	22	1037
A NEC zonder Uitzendopdrachten via wervings- en selectiekantoren	60	35	6	46	71	13	35	188	5	1	83	8	1	23	19	594
<b>TOTAAL</b>	<b>416</b>	<b>283</b>	<b>275</b>	<b>158</b>	<b>189</b>	<b>167</b>	<b>108</b>	<b>477</b>	<b>53</b>	<b>53</b>	<b>501</b>	<b>255</b>	<b>31</b>	<b>108</b>	<b>53</b>	<b>3127</b>
<b>CB7710 Computeroperator</b>																
1: NEC zonder uitzendopdrachten rechtstreeks aan VDAB gemeld	9	4	4	5	21	17	19	1	1	4	10	50	3	2		150
2: Uitzendopdrachten	16	2	4	6	6	14	2	22	2	67	50	8	1	5	11	216
A NEC zonder Uitzendopdrachten via wervings- en selectiekantoren	1	2	1	4	2	6	3	30	1		3	1		2	226	282
<b>TOTAAL</b>	<b>26</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>15</b>	<b>29</b>	<b>37</b>	<b>24</b>	<b>53</b>	<b>4</b>	<b>71</b>	<b>63</b>	<b>59</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>237</b>	<b>648</b>
<b>EINDTOTAAL ontvangen per regio/sector</b>																<b>3775</b>

## I.iii Aantal openstaande vacatures

- Openstaande vacatures 2013-2022 (aantal, evolutie) in december

Jaartal	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
<b>CB7410 Technicus PC en kantoomateriaal</b>										
NEC zonder uitzendopdracht rechtstreeks aan VDAB gemeld	1838	1455	1375	1702	1779	2718	2998	1875	2045	2736
Uitzendopdrachten	3767	2406	2684	1979	1558	1362	1124	740	996	1234
NEC zonder Uitzendopdracht via wervings- en selectiekantoren	1241	995	1079	1686	2186	991	948	697	815	1045
<b>TOTAAL</b>	<b>6846</b>	<b>4856</b>	<b>5138</b>	<b>5367</b>	<b>5523</b>	<b>5071</b>	<b>5070</b>	<b>3312</b>	<b>3856</b>	<b>5015</b>
<b>CB7710 Computeroperator</b>										
NEC zonder uitzendopdracht rechtstreeks aan VDAB gemeld	9	4	21	21	38	81	104	128	160	265
Uitzendopdrachten	9	8	126	265	420	538	312	231	210	209
NEC zonder Uitzendopdracht via wervings- en selectiekantoren	7	14	14	14	14	14	14	14	14	14
<b>TOTAAL</b>	<b>25</b>	<b>26</b>	<b>222</b>	<b>392</b>	<b>728</b>	<b>1017</b>	<b>593</b>	<b>465</b>	<b>620</b>	<b>1463</b>
<b>EINDTOTAAL</b>	<b>6871</b>	<b>4882</b>	<b>5360</b>	<b>5759</b>	<b>6251</b>	<b>6088</b>	<b>5663</b>	<b>3777</b>	<b>4476</b>	<b>6478</b>

### I.iii Aantal openstaande vacatures

- Openstaande vacatures (aantal, spreiding)

Regio	Antwerpen-Boom	Mechelen	Turnhout	Brussel HG	Leuven	Vilvoorde	Brugge	Kortrijk-Roeselare	Oostende-Westhoek	Aalst-Oudenaarde	Gent	St. Nikolaas-Dendermonde	Limburg Oost	Limburg West	Buizen Vlaanderen	TOTAAL
<b>CB7410 Technicus PC en kantoomateriaal</b>																
NEC zonder uitzendopdracht rechtstreeks aan VDAB gemeld	37	22	27	3	16	19	6	13	1	5	33	7	3	4	4	200
Uitzendopdrachten	29	4	4	1	4	2	7	18	5	1	45	7	1	10	3	141
NEC zonder Uitzendopdracht via wervings- en selectiekantoren	6	3	0	17	2	3	4	34	2	1	17	3		3	9	104
<b>TOTAAL</b>	<b>72</b>	<b>29</b>	<b>31</b>	<b>21</b>	<b>22</b>	<b>24</b>	<b>17</b>	<b>65</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>95</b>	<b>17</b>	<b>4</b>	<b>17</b>	<b>16</b>	<b>445</b>
<b>CB7710 Computeroperator</b>																
NEC zonder uitzendopdracht rechtstreeks aan VDAB gemeld	1		2		6		4					0				13
Uitzendopdrachten		1	1		1				5	5	4			2		19
NEC zonder Uitzendopdracht via wervings- en selectiekantoren		1		0			1	2			1				41	46
<b>TOTAAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>7</b>		<b>5</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>4</b>			<b>2</b>	<b>41</b>	<b>78</b>
<b>EINDTOTAAL</b>	<b>73</b>	<b>31</b>	<b>34</b>	<b>21</b>	<b>29</b>	<b>24</b>	<b>22</b>	<b>67</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>101</b>	<b>21</b>	<b>4</b>	<b>19</b>	<b>57</b>	<b>523</b>

## II Evolutie

II. Evolutie van het aantal vacatures (in de tijd)

Beroep/arbeidscircuit	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
<b>CB7410 Technicus PC en kantoomateriaal</b>										
NEC zonder uitzendopdracht rechtstreeks aan VDAB gemeld	817	804	927	1214	1051	1096	1210	820	1204	1496
Uitzendopdrachten	1482	1310	1772	1330	1082	961	787	576	945	1037
NEC zonder Uitzendopdracht via wervings- en selectiekantoren	567	580	525	679	805	604	589	500	450	594
<b>TOTAAL</b>	<b>2866</b>	<b>2694</b>	<b>3224</b>	<b>3223</b>	<b>2938</b>	<b>2661</b>	<b>2586</b>	<b>1896</b>	<b>2599</b>	<b>3127</b>
<b>CB7710 Computeroperator</b>										
NEC zonder uitzendopdracht rechtstreeks aan VDAB gemeld	5	4	11	12	43	40	49	62	94	150
Uitzendopdrachten	5	3	53	209	352	354	244	296	214	216
NEC zonder Uitzendopdracht via wervings- en selectiekantoren	1	2	32	87	151	341	127	89	153	282
<b>TOTAAL</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>96</b>	<b>308</b>	<b>546</b>	<b>735</b>	<b>420</b>	<b>447</b>	<b>461</b>	<b>648</b>
<b>EINDTOTAAL</b>	<b>2877</b>	<b>2703</b>	<b>3320</b>	<b>3531</b>	<b>3484</b>	<b>3396</b>	<b>3006</b>	<b>2343</b>	<b>3060</b>	<b>3775</b>

## IV Niet werkende werkzoekenden

IB1460 Kwaliteitscontroleur mechanische en metalen constructies	Antwerpen-Boom	Mechelen	Turnhout	Brussel HG	Leuven	Vilvoorde	Brugge	Kortrijk-Roeselare	Oostende - Westhoek	Aalst-Oudenaarde	Gent	St. Wilkaas - Dendermonde	Limburg Oost	Limburg West	Buiten Vlaanderen	EINDTOTAAL
CB7410 Technicus PC en kantoomateriaal	260	91	74	57	97	123	50	65	56	83	114	103	72	95	3	1343
CB7710 Computeroperator	65	20	29	12	34	28	16	18	13	15	29	18	12	29	1	339
<b>TOTAAL</b>	<b>325</b>	<b>111</b>	<b>103</b>	<b>69</b>	<b>131</b>	<b>151</b>	<b>66</b>	<b>83</b>	<b>69</b>	<b>98</b>	<b>143</b>	<b>121</b>	<b>84</b>	<b>124</b>	<b>4</b>	<b>1682</b>

## V Knelpuntberoep

Beroep	Aard knelpunt	Omschrijving
CB7410 Technicus PC en kantoomateriaal	Kwalitatief	<b>Binnen de beroepen 'technicus PC en kantoomateriaal' en 'Computeroperator' is alleen support medewerker ICT een knelpuntberoep in 2023, omwille van kwalitatieve redenen.</b>
CB7710 Computeroperator	Kwalitatief	

## 4. Samenhang

### Intersectorale samenhang

De Digitale Gebruikersondersteuner kan tewerkgesteld worden in diverse sectoren/bedrijven en participeert aan digitaal ondersteunende processen. Individuen, bedrijven, organisaties of sectoren doen een beroep op de Digitale Gebruikersondersteuner die eerstelijns-ondersteuning biedt om de digitaal geleverde diensten en processen digitaal gestroomlijnd te houden. De Digitale Gebruikersondersteuner moet de continuïteit van de diensten faciliteren en is het eerste aanspreekpunt voor zowel klachtenbehandeling als het bieden van probleemoplossende ondersteuning.

### Sectorale samenhang

De Digitale Gebruikersondersteuner is een instaprofiel dat zich qua opleidingsniveau situeert op het niveau van een secundaire opleiding. Een dergelijk profiel geeft de mogelijkheid om zich verder te professionaliseren op de werkvloer of via onderwijs en opleidingen.

De Digitale Gebruikersondersteuner is een beroep met zowel een focus op technische/digitale skills als communicatieve skills.

Het takenpakket is uitvoerend maar in een ondersteunende rol. De competenties die men hiervoor moet beheersen situeren zich op het niveau van security-issues, ICT hardware, randapparatuur, softwarepakketten, netwerken, verbindingen en communicatieapparatuur, informatiebronnen/databanken voor mogelijke oplossingen; maar ook op het niveau van schriftelijke en mondelinge communicatietechnieken, kennis van Frans en Engels en escalatieprocedures binnen bedrijven.

Een Digitale Gebruikersondersteuner kan ook bijscholen naar een meer specifieke specialisatie in functie van bijv. datacommunicatie en netwerken, databanken en databeheer en Cloudservices en bijv. bijscholen naar de Datacommunicatie- en Netwerktechnieker of de Functioneel Digitaal Ondersteuner.

Afhankelijk van de skills en eigen voorkeuren kan een Digitale Gebruikersondersteuner op termijn doorgroeien/bijscholen naar de Programmeur Web-, App- en Mobile Toepassingen. In dat geval zal men zich specialiseren in het technische en digitale aspect van de job en specifieke competenties ontwikkelen op het niveau van het programmeren.

Of men kan verder doorgroeien/bijscholen naar een Technicus Digitale Systemen en Netwerken of een Technicus Internet of Things.

		Digitale procesanalist	Digitale infrastructuurarchitect			Data analyst	ICT security specialist
Digitale projectmanager		Functioneel analist	IOT ontwikkelaar	Ontwikkelaar software-, web- & mobiele toepassingen	Infrastructuurbeheerder	Database beheerder	Digitale ontwerper
			Technicus IoT	Programmeur software-, web-, en mobiele toepassingen	Technicus digitale systemen en netwerken		Digitale vormgever web-, app- en mobiele toepassingen
Digitale Gebruikersondersteuner	Digitale coach		Datacommunicatie- en Netwerktechnieker	Functioneel Digitaal Ondersteuner			