BEROEPSKWALIFICATIEDOSSIER
Digitale gebruikersondersteuner

//

1. Globaal

1.1 TITEL

Digitale gebruikersondersteuner

1.2 DEFINITIE

Ondersteunt klanten/gebruikers en met ICT vragen/problemen gelinkt aan soft- en hardware en netwerken (internetverbinding) en gebruikt daarvoor simultaan telefonische en elektronische communicatiemiddelen, teneinde de continuïteit en een maximaal en optimaal gebruik van de soft, -hardware en netwerken te garanderen

1.3 EXTRA UITLEG

De digitale gebruikersondersteuner verleent eerstelijnsdiensten en spitst zich toe op het klantencontact. De digitaal technisch ondersteuner moet ook het engagement van het bedrijf naar klanten/gebruikers realiseren en de klant doorheen de vraag/probleem gidsen. Hiervoor kan de digitale gebruikersondersteuner ook tools aan de klant/gebruiker aanreiken. De digitale gebruikersondersteuner moet over een brede waaier aan sociale vaardigheden beschikken.
Wanneer de vraag of het probleem te complex wordt om binnen de voorziene tijdspanne te realiseren en de digitale gebruikersondersteuner oordeelt dat er op een hoger technisch niveau of lokaal moet ingegrepen worden, dan zal hij/zij een collega inschakelen die ter plaatse de technische problemen kan oplossen. Hoe en met welke opdracht de digitale gebruikersondersteuner zal moeten functioneren binnen het bedrijf zal grotendeels afhangen van het werkkader en vooral de soort activiteiten van de onderneming.
De digitale gebruikersondersteuner heeft een uitvoerende taak die kan verlopen op basis van SLA (service level agreement).
De digitale gebruikersondersteuner heeft een basiskennis van de volledige context waarin hij/zij werkt. Deze basiskennis wordt aangevuld met de kennis van de specifieke context waarin de digitale gebruikersondersteuner de job uitoefent. De breedte en de diepgang van de kennis zijn voor een stuk afhankelijk van de activiteiten van een onderneming.
De klant/gebruiker kan vragen m.b.t. diverse ICT-onderwerpen hebben waarop de beroepsbeoefenaar dient te anticiperen. Klanten/gebruikers die steeds vaardiger worden op ICT-

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

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, 15 januari 2014
- Andere: ICT-medewerker Landelijke Kwalificaties MBO (Nederland), 1 augustus 2012

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 om een actualisatie. Om die reden werden basisactiviteiten niet of slechts gedeeltelijk uit de fiches overgenomen, aangevuld met elementen uit andere referentiekaders of werden ze naar de actualiteit vertaald.

De activiteiten werden bovendien 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 basisactiviteiten werden generiek, vertaald naar de actualiteit en zoveel mogelijk future-proof geformuleerd.

2. Beschrijving van het beroep

2.1 ACTIVITEITEN, KENNIS EN VAARDIGHEDEN

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
1. Werkt met oog voor privacy en cyberveiligheid en kwaliteitsvolle dienstverlening				
• 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				
• Reikt eenvoudige oplossingen voor beveiligingsrisico's aan				
• Doet beroep op collega's-experten wanneer nodig				
• Respecteert de privacy van de klant en gaat confidentieel om met informatie				
2. Organiseert de eigen werkzaamheden met oog voor kwaliteit				
• 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				

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
uitvoeren				
• Evalueert de eigen werkzaamheden kwalitatief en kwantitatief en stuurt desnoods bij				
• Stimuleert interne samenwerking in functie van efficiënte en kwaliteitsvolle dienstverlening en de uitgevoerde werkzaamheden				
3. Werkt in teamverband				
• Communiceert gepast en efficiënt				
• Wisselt efficiënt informatie uit met collega's en de verantwoordelijke				
• Rapporteert aan de verantwoordelijke				
• Informeert en adviseert, indien nodig, op maat van de klanten/gebruikers in het kader van vervolgacties				
• Meldt onvoorziene omstandigheden aan de verantwoordelijke en/of derden				
• Werkt efficiënt samen met alle betrokkenen				
• Past zich makkelijk en flexibel aan (verandering van collega's, wijzigende werkschema's, …)				
4. Ontwikkelt continu de eigen praktijk				
• Informeert zich over de ontwikkelingen in relatie tot de eigen werkzaamheden				
• Evalueert in functie van de eigen praktijk de eigen werkzaamheden				
• Identificeert de behoefte aan verdere ontwikkeling				
• Bespreekt mogelijke interessante bijsturingen, evoluties/vernieuwingen met de				

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
verantwoordelijke				
• Meldt de nood aan bijscholing				
• Verwerft nieuwe kennis, vaardigheden en inzichten over de evoluties/vernieuwingen				
• Maakt zich vertrouwd met de nieuw verworven competenties				
5. Gebruikt communicatietechnieken				
• Communiceert tijdens het contact met de klant/gebruiker volgens de communicatiestrategie van het bedrijf				
• Stemt de communicatie af op het communicatieprofiel van de klant/gebruiker				
• Slaagt erin om via communicatie de noodzakelijke gegevens te verzamelen				
6. Behandelt deskundig klachten				
• 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				
7. Biedt eerstelijnsondersteuning en voert routinetesten uit				
• 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				

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
• Bepaalt op basis van de aanwijzingen van de klant/gebruiker de exacte aard van de vraag/probleem				
• Stelt de gebruiker centraal				
• 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 recurrente 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				
8. Beluistert en verwerkt tegelijkertijd de informatie van de klant/gebruiker				
• 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				
• Formuleert het probleem opnieuw voor de klant/gebruiker om het zo correct mogelijk voor te stellen				
• Verwerkt simultaan meerdere vormen van informatie-instroom				
• Legt aan de klant/gebruiker uit welke stappen				

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
er gevolgd worden en wat het beoogde resultaat is of welke oplossingen mogelijk zijn binnen het voorziene tijdsbestek				
• Respecteert de afgesproken kwaliteitsafspraken m.b.t. duurtijd call, wachttijd voor opname…				
9. Begeleidt de klant/gebruiker bij het oplossen van problemen of neemt van op afstand de controle van het systeem over				
• Stemt de begeleiding af op het kennisniveau en de rol van de klant/gebruiker (eindgebruiker, systeembeheerder, …)				
• Begeleidt de gebruiker bij eenvoudige testen				
• 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				
10. Beheert gegevens in een helpdesk systeem				
• 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				

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
11. Begeleidt de uitvoering van of installeert eenvoudige installaties van software en/of hardware toepassingen*				
• 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*				
* *kleine scenario's die ontwikkeld werden voor de eindgebruiker				
12. Behandelt vragen/klachten oplossingsgericht volgens Service Level Agreement, scenario's en binnen het afsprakenkader van de bedrijfsstrategie				
• Behandelt een ticket/opdracht volgens de tijdsmarges 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				
• Geeft een oplossing die aangepast is aan de dringendheid en de impact van de probleemsituatie wanneer verschillende oplossingen mogelijk zijn				

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
• 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				
13. Ondersteunt de update van de kennisdatabank en brengt vaak voorkomende problemen in kaart				
• Maakt een analyse van het probleem en oordeelt of er moet of kan worden doorverwezen naar de kennisdatabank of naar de tweedelijnsondersteuning				
• 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				
• 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				
• Past, indien van toepassing, een bestaande website aan en houdt deze up tot date				
• Probeert de bijhorende oplossing helder te omschrijven in de kennisdatabank				
• Biedt ondersteuning aan collega's wanneer				

Activiteiten	Vaardigheden			Kenniselementen per activiteitenblok
	Cognitieve	Probleemoplossende	Motorische	
naar oplossingen gezocht wordt om in de toekomst vaak voorkomende problemen te vermijden				
• Werkt in een content management systeem (CMS)				

2.2 DESCRIPTORELEMENTEN

Kennis

- Basiskennis van ergonomische technieken
- Basiskennis van de relevante wetgeving omtrent privacybescherming
- Basiskennis van de databankstructuren
- Basiskennis van databankbeheer

- Kennis van zakelijke communicatie in functie van het uitoefenen van dit beroep
- Kennis van schriftelijk en mondelinge communicatietechnieken
- 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

- 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-instroom
- 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 tijdsmarges 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

*kleine scenario's die ontwikkeld werden voor de eindgebruiker

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

Motorische vaardigheden

Geen motorische vaardigheden vereist

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 tegenkanting
- 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 gebruiken van communicatietechnieken
- 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 bijsturingen, 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 inhouden 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 (tweedelijnshulp) 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

- Het werken met oog voor privacy en cyberveiligheid en kwaliteitsvolle dienstverlening
- Het organiseren van de eigen werkzaamheden met oog voor kwaliteit
- Het werken in teamverband
- Het continu ontwikkelen van de eigen praktijk
- Het gebruiken van communicatietechnieken
- Het bieden van eerstelijnsondersteuning en het uitvoeren van routinetesten
- Het tegelijkertijd beluisteren en verwerken van de informatie van de klant/gebruiker
- Het begeleiden van de gebruiker bij het oplossen van problemen of het van op afstand overnemen van de controle van het systeem
- Het beheren van gegevens in een helpdesk systeem
- Het uitvoeren van eenvoudige installaties van software toepassingen en/of hardware
- Het oplossingsgericht behandelen van vragen/klachten volgens Service Level Agreement, scenario's en binnen de grenzen en afsprakenkader van de bedrijfsstrategie
- Het ondersteunen van de update van de kennisdatabank en het in kaart brengen vaak voorkomende problemen

2.3 ATTESTEN EN VOORWAARDEN

Wettelijke attesten
Geen

Vereiste attesten
Geen

Instapvoorwaarden
Geen vereisten.

3. Arbeidsmarktrelevantie / maatschappelijke relevantie

3.1 ARBEIDSMARKTRELEVANTIE

Tewerkstelling

In 2016 waren in België 11.640 mensen werkzaam als digitale gebruiksondersteuner.

Vacatures

Onderstaande gegevens zijn gebaseerd op cijfermateriaal VDAB (2015)
I. Aantal vacatures (in het 'normaal economisch circuit zonder uitzendopdrachten' en indien beschikbaar het aantal vacatures voor uitzendopdrachten) en aandeel in de toevoeging door

i. Spreiding over de betrokken sectoren

Deze tabel geeft een beeld van de vacatures (ontvangen (2015) en openstaande (december 2015)) van dit beroep

Ontvangen vacatures		Antwerpen-Boom	Mechelen	Turnhout	Leuven	Vilvoorde	Brugge	Kortrijk-Roeselare	Oostende-Ieper	Aalst-Oudenaarde	Gent	St. Niklaas-Dendermonde	Limburg Oost	Limburg West	*Buiten Vlaanderen*	*TOTAAL*	Openstaande vacatures
NEC zonder uitzendopdr.	01. Primaire sector									17						**17**	**1**
	02. Dranken, voeding en tabak			1												**1**	
	04. Grafische nijverheid, papier en karton	1		3				1								**5**	**3**
	06. Vervaardiging van bouwmaterialen														7	**7**	
	07. Metaal							1								**1**	
	08. Vervaardiging van machines en toestellen	2			1				1							**4**	
	09. Vervaardiging van transportmiddelen							1			5					**6**	
	11. Overige industrie			3			8		4			2			4	**21**	**4**
	12. Energie, water en afvalverwerking			1				4	2		5					**12**	**1**
	13. Bouw	6				10					6			8		**30**	**1**
	14. Groot- en kleinhandel	27	13	11	11	39		4	4	1	90	2	17	7	81	**307**	**38**
	15. Transport, logistiek en post	1				2			1		1	1			1	**7**	**1**
	16. Horeca en toerisme						3		2	3	3				16	**27**	**1**
	17. Informatica, media en telecom	61	9	1	3	125		18	6	4	22	2	4	12	147	**414**	**46**
	18. Financiële diensten	21		3							13		15		33	**85**	**12**
	19. Zakelijke dienstverlening	82	3	18	56	25	29	12	19	7	41	176	31	186	823	**1508**	**205**
	21. Diensten aan personen	1	2		2	5		1			4			4	35	**54**	**4**
	22. Ontspanning, cultuur en sport	1													2	**3**	
	23. Openbare besturen	1						0		6	9				29	**45**	**10**
	24. Onderwijs	1						2			1					**4**	**2**
	25. Gezondheidszorg				1						1				4	**6**	**1**
	26. Maatschappelijke dienstverlening	14									3				3	**20**	**7**
	27. Overige dienstverlening														1	**1**	
	Totaal	**219**	**27**	**41**	**74**	**206**	**40**	**44**	**39**	**38**	**204**	**183**	**67**	**217**	**1186**	**2585**	**337**

ii. Aantal openstaande vacatures (aantal, evolutie, spreiding)

- Openstaande vacatures (aantal, evolutie)

Jaartal	dec. 2013	dec. 2014	dec. 2015
NECzU rechtstreeks aan VDAB gemeld	328	313	337
NECzU via werving- en selectiekantoren	391	342	280
Uitzendopdrachten	1701	1387	2307
TOTAAL	**2420**	**2042**	**2924**

- Openstaande vacatures (aantal, spreiding) in december 2015

Regio	Antwerpen-Boom	Mechelen	Turnhout	Leuven	Vilvoorde	Brugge	Kortrijk-Roeselare	Oostende-Ieper	Aalst-Oudenaarde	Gent	St.Niklaas-Dendermonde	Limburg Oost	Limburg West	*Buiten Vlaanderen*	*TOTAAL*
NECzU rechtstreeks aan VDAB gemeld	29	10	12	20	23	16	5	13	3	28	5	15	41	117	337
NECzU via werving- en selectiekantoren	2	151	1	3	11	2	10	9	1	17	2	10	18	43	280
Uitzendopdrachten	400	496	18	37	162	21	144	51	44	174	84	118	390	168	2307
Totaal	**431**	**657**	**31**	**60**	**196**	**39**	**159**	**73**	**48**	**219**	**91**	**143**	**449**	**328**	**2924**

II. Evolutie van het aantal ontvangen vacatures (in de tijd) 2013-2015

Jaartal	2013	2014	2015
NECzU rechtstreeks aan VDAB gemeld	2128	2014	2585
NECzU via werving- en selectiekantoren	2672	2215	2644
Uitzendopdrachten	9574	10569	17536
TOTAAL	**14374**	**14798**	**22765**

III. Spreiding aantal ontvangen vacatures per provincie en /of regio in 2015

Regio	Antwerpen-Boom	Mechelen	Turnhout	Leuven	Vilvoorde	Brugge	Kortrijk-Roeselare	Oostende-Ieper	Aalst-Oudenaarde	Gent	St.Niklaas-Dendermonde	Limburg Oost	Limburg West	*Buiten Vlaanderen*	*TOTAAL*
NECzU rechtstreeks aan VDAB	219	27	41	74	206	40	44	39	38	204	183	67	217	1186	2585
NECzU via werving- en selectiekantoren	131	1363	14	70	93	19	54	17	14	101	32	110	153	473	2644
Uitzendopdrachten	3318	5100	173	503	706	182	950	340	192	924	1416	482	1960	1290	17536
Totaal	**3668**	**6490**	**228**	**647**	**1005**	**241**	**1048**	**396**	**244**	**1229**	**1631**	**659**	**2330**	**2949**	**22765**

IV. Aantal niet werkende werkzoekenden

Beroep	Antwerpen-Boom	Mechelen	Turnhout	Leuven	Vilvoorde	Brugge	Kortrijk-Roeselare	Oostende-Ieper	Aalst-Oudenaarde	Gent	St.Niklaas-Dendermonde	Limburg Oost	Limburg West	TOTAAL
TOTAAL	866	165	141	198	431	50	126	108	185	196	170	273	239	**3148**

4. Samenhang

	Digitale procesanalist			Digitale infrastructuurarchitect	Data-analist	ICT-security specialist
Digitale project manager	Functioneel analist	IOT-ontwikkelaar	Ontwikkelaar software-, web- & mobiletoepassingen	Infrastructuurbeheerder	Database beheerder	Digitale ontwerper web/app /mobile
Digitaal gebruiksondersteuner		Technicus IoT	Programmeur software-, web- & mobiletoepassingen	Digitaal Technisch ondersteuner		Digitale vormgever web/app /mobile