

ANPCB – PC218 ORBA - FUNCTIEBESCHRIJVING

Functie : Helpdesk operator (call center) (m/v)	Functiereeks : Marketing																
Functiecode : 09.02.02																	
Datum : 01/07/2006																	
Plaats in de organisatie	Directe chef : Supervisor/teamleader. Onder : geen.																
Doel van de functie	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Verlenen van gerichte technische ondersteuning via telefoon en elektronische communicatiemiddelen, teneinde problemen op afstand op te lossen, gerichte informatie te geven of interventies aan te sturen. 																
Verantwoordelijkheidsgebieden	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Geven van technische ondersteuning aan klanten via telefoon en elektronische communicatiemiddelen. ▪ Opvolgen van de gemaakte afspraken met klanten. ▪ Meewerken aan de goede dagelijkse organisatie van de dienst. 																
Sociale interactie	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Beantwoorden van telefonische oproepen en mails op zakelijke en vriendelijke wijze, rekening houdend met het kennisniveau en het type van oproeper. Inwinnen van informatie aan telefoon door een gerichte en éénduidige vraagstelling. Adviseren bij het oplossen van eenvoudige technische problemen. Registreren van oproepen en oplossingen. Informatie uitwisselen met collega's. 																
Specifieke handlungsvereisten	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bedienen van informaticasystemen: integratie PC, telefoonapparatuur en internettoepassingen. <table border="1" style="margin-left: 40px; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;"></th> <th style="width: 30%;">kantoorsoftware</th> <th style="width: 30%;">database</th> <th style="width: 20%;">specialistische en bedrijfseigen software</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>basis</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>diepgaand</td> <td>x</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> <tr> <td>professioneel</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Bijzondere concentratie tijdens de beschrijving en de analyse van het probleem bij het aannemen van oproepen. 		kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software	basis				diepgaand	x	x	x	professioneel			
	kantoorsoftware	database	specialistische en bedrijfseigen software														
basis																	
diepgaand	x	x	x														
professioneel																	

▪ **Kerntaken**

- Geven van technische ondersteuning aan klanten via telefoon en elektronische communicatiemiddelen, zodat de klant het probleem kan oplossen op basis van de gemaakte diagnose en de verstrekte informatie. Dit houdt onder ander het volgende in:
 - stellen van gerichte vragen aangepast aan het kennisniveau van de klant;
 - beslissen na diagnose of het gestelde probleem ondersteund wordt door de helpdesk; zoniet informeren van de klant welke tussenkomsten al dan niet vallen binnen de overeenkomst;
 - doorverwijzen of maken van een afspraak om terug contact te nemen wanneer het gestelde probleem niet onmiddellijk zelf kan worden opgelost;
 - opzoeken van informatie en diagnosescripts, tijdens het gesprek, in een geautomatiseerde kennissysteem of andere documentatie i.f.v. diagnose en oplossing;
 - adviseren, indien dit een oplossing is voor het gestelde probleem, van additionele aankoop van product of dienst;
 - communiceren van de oplossing aan de klant.

- Opvolgen van de gemaakte afspraken met klanten om binnen de gestelde tijdslimieten een antwoord te geven op de gestelde vraag. E.e.a. houdt in:
 - opzoeken van de nodige technische documentatie (op computer, in handleidingen van leveranciers, boeken, internet) i.f.v. het oplossen van een niet onmiddellijk oplosbaar probleem;
 - overleggen met collega's of 2de lijnsmedewerkers;
 - samenstellen of laten samenstellen van te verzenden documentatiemateriaal;
 - ondernemen van de nodige interne actie om de gemaakte afspraak te laten uitvoeren zoals herstelling, vervanging, plannen afspraak techniker, enz.;
 - opnieuw contacteren en feedback geven i.v.m. de vordering van een oplossing;
 - afhandelen van klachten m.b.t. eerder geboden service.

- Meewerken aan de goede dagelijkse organisatie van de dienst om een efficiënte werking mogelijk te maken. Dit betekent o.m.:
 - uitvoeren van routine controle op de goede werking van apparatuur en software toepassingen;
 - registreren van oproepen in problemen database;
 - leren kennen van producten waarvoor men support verleent;
 - deelnemen aan briefings en werkvergaderingen;
 - signaleren van veel voorkomende problemen i.v.m. kwaliteit van de ondersteunde producten/diensten;
 - toepassen van principes van additionele verkoop in service gesprekken, oog hebben voor koopintenties en passende dienst op de hoogte brengen;
 - geven van feedback over fouten, problemen of onmogelijkheden in de planning;
 - opvolgen van wijziging in scripts en afspraken en procedure afspraken met klanten.

Bezwarende omstandigheden:

- Eenzijdige houding en belasting van de ogen en de rug tijdens beeldschermwerkzaamheden gedurende de volledige dag.
- Hinder van enerverende situaties bij veelvuldige telefoonoproepen. Hinder van omgevingslawaai. Hinder van dragen van hoofdtelefoon/micro.