

1. Titel van het certificaat (NL)

Ervaringsbewijs: helpdesk operator (m/v)

In de oorspronkelijke taal

2. Vertaalde titel van het certificaat

Certificate of professional competence: helpdesk operator (m/f) (EN)

Titre de compétence professionnelle: opérateur helpdesk (h/f) (FR)

Deze vertaling heeft geen wettelijke status.

3. Beschrijving van verworven competenties

De standaard werd ontwikkeld en goedgekeurd door de sectorale sociale partners.

Een houder van het ervaringsbewijs kan:

simultaan handelen:

- luistert naar of praat met de klant en volgt tegelijkertijd de informatie die verschijnt op het scherm;
- communiceert schriftelijk met de klant en volgt tegelijkertijd de informatie die verschijnt op het scherm;
- luistert naar of praat met de klant en hanteert tegelijkertijd het klavier of de muis en de headset.

gegevens beheren in een helpdesk systeem:

- maakt een ticket* aan;
- update een ticket;
- transfereert een ticket;
- sluit een ticket af;
- gebruikt hulpmiddelen in functie van de opdracht.

communicatietechnieken gebruiken:

- communiceert tijdens het contact met de klant volgens de procedures en processen;
- stelt vragen ter verduidelijking om tot de kern van het beschreven probleem te komen;
- laat de klant uitpraten om zijn/haar probleem uiteen te zetten;
- herformuleert wat de klant zegt om het probleem duidelijk te stellen;
- past woordkeuze aan aan het niveau van de klant;
- kalmeert de klant.

vragen probleemoplossingsgericht behandelen volgens de procedures en processen:

- behandelt de vraag van de klant zoals voorgeschreven in de procedures en processen;
- zoekt door de klant gevraagde informatie op in ter beschikking gestelde informatiebronnen volgens de procedures en processen;
- behandelt een ticket volgens de tijds marges zoals voorgeschreven in de SLA**;
- behandelt een ticket volgens prioriteiten zoals voorgeschreven in de SLA;
- volgt op of de behandeling van het ticket gebeurt zoals voorgeschreven in de procedures en processen;
- geeft de klant feedback in verband met de vordering van een oplossing;
- geeft een antwoord op de vraag van de klant;
- geeft een oplossing die aangepast is aan de dringendheid en de impact van de probleemsituatie wanneer verschillende oplossingen mogelijk zijn.

* ticket: registratieprocedure

** SLA: dienstverleningsovereenkomst

Toelichting

Dit document dient om aanvullende informatie over het specifieke certificaat te verschaffen en bezit op zichzelf geen enkele wettelijke status. Het is gebaseerd op de resolutie 93/C 49/01 van de Raad van 3 december 1992 over de doorzichtigheid van kwalificaties, op de resolutie 96/C 224/04 van de Raad van 15 juli 1996 over de doorzichtigheid van beroepsopleidingscertificaten en op de aanbeveling 2001/613/EG van het Europees Parlement en de Raad van 10 juli 2001 inzake de mobiliteit binnen de Gemeenschap van studenten, personen in opleiding, vrijwilligers, leerkrachten en opleiders.

Meer informatie op: <http://europass.cedefop.europa.eu>

© Europese Gemeenschappen 2002

4. Reeks sectoren en beroepen relevant voor de houder van het certificaat

De houder van het ervaringsbewijs kan werken in een callcenter. Een callcenter kan zowel een autonoom bedrijf (third party) zijn als een afdeling binnen een bedrijf (inhouse) met een andere kernactiviteit.

5. Officiële grondslag van het certificaat

Naam en rechtspositie van de erkende instelling die het certificaat toekent <i>Testcentrum erkend door de Vlaamse overheid</i>	Naam en rechtspositie van de regionale instantie die de accreditatie/erkenning van het certificaat verzorgt Vlaams Ministerie voor Werk en Sociale Economie <i>Koning Albert II laan 35 bus 21 1030 Brussel</i>
Niveau van het certificaat (nationaal of internationaal) <i>Vlaams niveau</i> <i>EVC (Erkenning van Verworven Competenties)</i>	Beoordelingsscore / minimumvereisten <i>Alle competenties zoals beschreven in punt 3 moeten worden bewezen.</i>
Internationale reglementen	
Juridische grondslag <ul style="list-style-type: none"><i>Besluit van de Vlaamse Regering van 23 september 2005 tot uitvoering van het decreet van 30 april 2004 betreffende het verwerven van een titel van beroepsbekwaamheid (= ervaringsbewijs)</i><i>Ministerieel besluit van 4 mei 2009 tot bepaling van de standaard voor de titel van helpdesk operator (= ervaringsbewijs)</i>	

6. Erkend traject waardoor het certificaat verkregen is

Beschrijving gevolgde trajecten	Percentage van het totale programma (%)	Duur (uren/weeken/maanden/jaren)
Assessment van verworven competenties (EVC)	100	Max. 5 uur
Totale duur van het assessment dat tot het certificaat heeft geleid		Max. 5 uur

Aanvullende informatie

Het assessment werd ontwikkeld volgens de standaard helpdesk operator, zoals opgesteld en goedgekeurd door werknemersvertegenwoordigers en werkgeversvertegenwoordigers uit de sector. Het assessment bestaat uit een directe observatie in een beroepsrelevante context. De eigenlijke afname van het assessment wordt uitgevoerd door 2 beoordelaars volgens de standaard helpdesk operator.

Meer informatie beschikbaar op:

www.ervaringsbewijs.be

Vlaams overzicht van Europass-Certificaatsupplementen

Hier kun je de Vlaamse Europass-Certificaatsupplement downloaden in verschillende talen en vind je een beschrijving van het nationale en regionale systeem voor kwalificaties:

www.europass-vlaanderen.be/cs