

Ansvarlig for brugersupport til overvågningsplatformen

Enhed: Overvågning og reaktion

Reference: ECDC/FGIV/2019/SRS-SPUSM

Interesserede opfordres til at søge ovennævnte stilling som kontraktansat hos Det Europæiske Center for Forebyggelse af og Kontrol med Sygdomme (ECDC).

Jobbeskrivelse

Medarbejderen rapporterer til gruppelederen for overvågning af datatjenester.

Den pågældende vil navnlig have ansvaret for at:

- lede, tilrettelægge og levere brugersupport til platformen og databasen (TESSy) for overvågning, herunder dataindsamling
- samarbejde med erhvervsekspertter, dataforvaltere og it-support med henblik på at vurdere og følge op på henvendelser og hændelser
- sikre, at brugerne får support af høj kvalitet (internt og eksternt) ved at analysere problemer, klassificere og udvælge de personer, der skal besvare alle indgående meddelelser (håndtering af support-henvendelser) og følge op på dem
- svare direkte på spørgsmål fra brugere: fejlfinding i filer for brugere, undersøge problemer/spørgsmål vedrørende datavalidering, give generelle oplysninger om dataindsamlinger og tidligere svar vedrørende metadata, rapportering og dataindsamling
- interagere med brugerne direkte via telefon, e-mail og personligt
- opbygge og opretholde arbejdsprocesser med ECDC's sygdomsekspertter, netværksmedlemmer og de nationale overvågningsinstitutioner i medlemsstaterne
- opbygge en videnbase for standardiserede svar på henvendelser
- bidrage til og tilrettelægge udarbejdelsen af støttedokumentation (brugerhåndbøger, protokoller for datarapporter, metadata, valideringsregler, uddannelsesmateriale osv.)
- udvikle og vedligeholde procedurer for standardisering af tilbagevendende processer
- organisere uddannelse vedrørende overvågningsplatformen
- fungere som enhedens kontaktperson for indhentning af dokumenter i forbindelse med anmodninger om aktindsigt

- registrere, følge op på og afslutte anmodninger om oplysninger og dokumenter, gennemgå og ajourføre proceduren i forbindelse hermed sammen med vores interessenter
- udarbejde regelmæssige rapporter om aktiviteter vedrørende helpdesken og anmodninger om data
- støtte indførelsen eller forbedringen af værktøjer til støtte for brugersupport og dataadgangsaktiviteter, såsom elektroniske arbejdsgange eller helpdeskværktøjer
- alle andre opgaver i forbindelse med den pågældendes arbejdsområde, der måtte blive anmodet om.

Nødvendige kvalifikationer og erfaringer

A. Formelle krav

For at ansøgeren kan anses for kvalificeret, skal en række formelle krav være opfyldt.

Ansøgeren skal:

- have afsluttet universitetsstudier af mindst tre års varighed med bevis for afsluttet uddannelse og mindst ét års relevant erhvervs erfaring ¹
- have et indgående kendskab til et af EU's officielle sprog og et tilfredsstillende kendskab til et andet af disse sprog i det omfang, det er nødvendigt for at kunne udføre arbejdsopgaverne²
- være statsborger i en af EU's medlemsstater eller i Norge, Island eller Liechtenstein
- være i besiddelse af sine borgerlige rettigheder³
- have opfyldt sine forpligtelser i henhold til de gældende love om værnepligt
- opfylde de vandelskrav, der stilles for at udføre de pågældende opgaver, og
- opfylde de for hvervet nødvendige fysiske krav.

B. Udvalgelseskriterier

Vi har fastlagt **væsentlige kriterier** med hensyn til erhvervs erfaring/faglig viden og personlige egenskaber/sociale kompetencer, som skal være opfyldt for at komme i betragtning til denne stilling.

Erhvervs erfaring/faglig viden:

- mindst tre års erhvervs erfaring efter den afsluttende eksamen for stillinger, der er relevante for jobbeskrivelsen
- Erfaring med etablering og tilvejebringelse af kundesupport af høj kvalitet, helst med en ITIL-certificering
- Erfaring med at konfigurere, vedligeholde og arbejde med værktøjer til kundesupport
- Erfaring med dataforvaltningsaktiviteter

1 Kun eksamensbeviser, der er udstedt i EU-medlemsstater eller anerkendt af myndighederne i de pågældende medlemsstater som værende på tilsvarende niveau, tages i betragtning.

2 Kandidater med et ikke-officielt EU-sprog eller engelsk som modersmål skal dokumentere deres niveau på et andet sprog med et bevis (B1 eller højere).

3 Inden ansættelsen vil den udvalgte ansøger blive anmodet om at fremlægge en ren straffeattest.

- Erfaring med tilrettelæggelse og overvågning af arbejdsprocesser og udarbejdelse af operationelle procedurer/arbejdsinstrukser
- Erfaring med at organisere brugeruddannelse
- Særlig god beherskelse af engelsk, både skriftligt og mundtligt.

Personlige egenskaber/sociale kompetencer:

- høj grad af servicemindedhed
- problemløser, velorganiseret og med sans for detaljer
- særlig gode kommunikationsfærdigheder, både mundtligt og skriftligt.
- stærke sociale kompetencer og evne til at arbejde godt i et tværfagligt team
- evne til at arbejde under pres og håndtere ansvar

Afhængigt af antallet af modtagne ansøgninger kan udvælgelseskomitéen opstille strengere krav inden for de ovennævnte udvælgelseskriterier.

Ansættelse og ansættelsesvilkår

Medarbejderen udnævnes på grundlag af en liste, der opstilles af udvælgelseskomitéen og fremsendes til direktøren. Dette stillingsopslag danner grundlag for udvælgelseskomitéens opstilling af listen. Ansøgerne kan blive anmodet om at deltage i skriftlige prøver. Ansøgerne bedes bemærke, at listen kan blive offentliggjort, og at opførelse på listen ikke er en garanti for ansættelse. Listen over ansøgere udarbejdes på grundlag af en åben udvælgelsesprocedure.

Den udvalgte ansøger ansættes som kontraktansat i henhold til artikel 3a i ansættelsesvilkårene for de øvrige ansatte i Den Europæiske Union for en periode på fem år. Kontrakten kan forlænges. Ansættelsen vil være i **ansættelsesgruppe IV**.

Ansøgerne bedes bemærke kravet i EU's personalevedtægt om, at alle nye medarbejdere skal gennemgå en prøvetid.

Yderligere oplysninger om kontrakt- og arbejdsvilkår findes i ansættelsesvilkårene for de øvrige ansatte i Den Europæiske Union, som findes under følgende link:

http://ecdc.europa.eu/en/aboutus/jobs/Documents/Staff_Regulations_2014.pdf

Tjenestestedet er Stockholm, hvor centret har sine aktiviteter.

Reserveliste

En reserveliste kan blive oprettet og anvendt med henblik på ansættelse, såfremt lignende stillinger skulle blive ledige. Den vil være gyldig frem til den 31. december i det samme år som ansøgningsfristen og kan forlænges.

Ansøgningsprocedure

Ansøgeren skal indsende en fuldstændig ansøgning til Recruitment@ecdc.europa.eu med tydelig angivelse af referencen for stillingsopslaget og ansøgerens efternavn i e-mailens emnefelt.

For at ansøgningen er gyldig, skal ansøgeren udfylde alle de krævede afsnit i ansøgningsskemaet, som skal indgives i Word- eller PDF-format og helst på engelsk⁴. Ufuldstændige ansøgninger vil blive anset for at være ugyldige.

ECDC's ansøgningsskema findes på vores websted:

<https://ecdc.europa.eu/en/about-us/work-us/recruitment-process>

Fristen for indsendelse af ansøgninger og yderligere oplysninger om status for denne udvælgelsesprocedure samt vigtige oplysninger om ansættelsesproceduren fremgår af vores websted og findes på ovennævnte link.

På grund af det store antal ansøgninger, der modtages, vil kun ansøgere, der indkaldes til samtale, blive kontaktet.

⁴ Dette stillingsopslag er oversat til alle officielle EU-sprog fra den engelske originalversion. Da sproget i forbindelse med agenturets daglige aktiviteter generelt er engelsk, foretrækker ECDC at modtage ansøgningen på engelsk.