

Dit doen we **samen**, met ruimte voor **eigen regie** en met een **liefdevol** hart

Medewerker ICT Servicedesk II

Doel:

Als Medewerker Servicedesk II ondersteun je gebruikers bij ICT-problemen door het registreren, oplossen of doorgeven en gereed melden van incidenten en vragen en daarnaast voer je beheersmatige taken en projecten met betrekking tot ICT uit. Je werkt vanuit de kernwaarden van Inovum.

Werkzaamheden:

Oplossen van incidenten:

- Je bent het eerste aanspreekpunt voor gebruikers bij problemen op het gebied van ICT;
- Je registreert incidenten van gebruikers met hardware, software en randapparatuur in de servicedesk-applicatie;
- Je beoordeelt volgens het vastgestelde protocol incidenten op urgentie en of het een eerst- of tweedelijns incident is;
- Je lost eerstelijns- en tweedelijnsproblemen zelfstandig, of in samenspraak met de leverancier, op;
- Je houdt de voortgang met betrekking tot incidenten in de gaten en spreekt collega's of de leverancier hierop aan en stelt gebruikers op de hoogte van de status van hun incidentmelding;
- Je signaleert veel voorkomende incidenten, denkt mee over structurele oplossingen en stelt verbetervoorstellen op.

Beheren en installeren:

- Je voert technische onderhouds- en reparatiewerkzaamheden met betrekking tot ICT uit;
- Je voorziet gebruikers van toegang en autorisatie tot de voor hun functie noodzakelijke systemen en draagt zorg voor de juiste administratie;
- Je verzorgt standaard hardware aanpassingen en/of de installatie van standaard updates voor ICT dan wel applicaties;
- Je houdt configuratie- en versiebeheer bij van ICT- onderdelen en waarborgt de juistheid;
- Je beheert gebruikersinstructies en past deze zo nodig aan;
- Je stelt verbetervoorstellen op om de veiligheid rond autorisatiebeheer te verbeteren;
- Je bent applicatiebeheerder voor de usermanagement-, provisioning- en servicedesk-applicatie en autorisatiebeheer voor AFAS.



Kennis en ontwikkeling

Je hebt kennis van ICT op hbo niveau



Plaats in de organisatie

Je ontvangt hiërarchisch leiding van je leidinggevende



Informeren en ondersteunen:

- Je fungeert als deskundige en aanspreekpunt voor ICT servicedeskcollega's en coacht hen binnen het vakgebied;
- Opstellen van handleidingen, instructies etc.
- Je informeert gebruikers over wijzigingen met betrekking tot hardware, software en randapparatuur;
- Je instrueert, traint en begeleidt gebruikers bij het gebruik van ICT-middelen;
- Je fungeert als contactpersoon voor leveranciers bij het installeren van nieuwe onderdelen en houdt toezicht op de werkzaamheden binnen het eigen aandachtsgebied.

Projecten:

- Je stelt in samenspraak met de projecteigenaar een projectplan op;
- Je leidt ICT projecten; stuurt projectmedewerkers aan, signaleert knelpunten en stuurt bij;
- Je bewaakt de voortgang en het projectbudget en bespreekt dit met de projecteigenaar.
- Je fungeert als eerste aanspreekpunt inzake toegewezen projecten;
- Je evalueert het project en rapporteert bevindingen en aanbevelingen.

Functie-eisen

- Je hebt kennis van ICT op hbo-denkniveau en ruime ervaring binnen het vakgebied, aangevuld met kennis van projectmanagement, ITIL- en ASL-processen en binnen de organisatie gebruikte systemen en applicaties. Ontwikkelingen op het vakgebied houd je bij;
- Je hebt zelfstandigheid nodig voor het maken van een inschatting van de urgentie en complexiteit van een incident voor de juiste doorverwijzing en bij het leiden van projecten. Vindingrijkheid is vereist voor het oplossen van problemen waarvoor niet direct een oplossing voor de hand ligt. Bij inhoudelijk problemen kun je terugvallen op de leverancier en bij organisatorische problemen op de leidinggevende.
- Sociale vaardigheden zoals tact, kunnen luisteren en een dienstverlenende houding zijn van belang bij het onderhouden van contacten met gebruikers binnen de gehele organisatie en leveranciers bij het oplossen van incidenten. Overtuigingskracht is van belang bij het toezicht houden op de werkzaamheden van leveranciers en collega's, het leiden van projecten en het doen van verbetervoorstellen. Daarnaast worden eisen gesteld aan het wekken van belangstelling bij het instrueren van gebruikers en motiveren bij het coachen van collega's;
- Er is risico op materiële schade bij het beoordelen van urgentie van incidenten en het oplossen van eerste- en tweedelijns incidenten en bij het leiden van projecten. Er is risico op het veroorzaken van immateriële schade in de contacten met gebruikers en in contacten met en het toezien op werkzaamheden van leveranciers;

*"Een fijne dag voor de bewoners, zo simpel.
Daar word ik echt blij van om aan bij te dragen."*



- Je beschikt over mondelinge uitdrukkingsvaardigheid voor het contact met gebruikers, leveranciers, bij het instrueren van gebruikers en het coachen van collega's. Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid is nodig voor het opstellen van gebruikersinstructies en opstellen van projectplannen;
- Voor het invoeren van gegevens met hoge snelheid en automatisme, is bewegingsvaardigheid vereist;
- Je hebt oplettendheid nodig voor het registreren en oplossen van incidenten en leiden van projecten, waarbij gelijktijdig op meerdere vaktechnische elementen gelet moet worden. De oplettendheid wordt bemoeilijkt door afleidende factoren in de werkzaamheden zoals vragen van gebruikers;

Overige functie-eisen:

- Bij het opsporen en verhelpen van incidenten en het realiseren van projectdoelstellingen heb je doorzettingsvermogen nodig;
- Systematisch werken is van belang bij het oplossen van incidenten en het opvoeren van diverse administraties zoals registratie en bewaking van de voortgang bij de afhandeling van incidenten en bij configuratiemanagement.
- Het is van belang dat je integer en betrouwbaar omgaat met de toegang die je hebt tot digitaal opgeslagen vertrouwelijke informatie;
- Voor de contacten die je hebt met gebruikers en leveranciers is het van belang dat je representatief bent in je voorkomen en gedrag;
- Voor het uitvoeren van onderhouds- en reparatiewerkzaamheden heb je gevoel voor materiaal en apparatuur nodig.

Inconveniënten

- Je kunt psychische belasting ervaren door het werken met deadlines en piekbelasting;
- Je kunt fysieke belasting ervaren door het verrichten van langdurig beeldschermwerk met beperkte afwisselingsmogelijkheden.

"Er wordt hier ook goed voor ons gezorgd."

