

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

Medewerker Servicedesk I

Doel:

Als Medewerker Servicedesk I 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 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 service management applicatie;
- Je beoordeelt volgens het vastgestelde protocol incidenten op urgentie en of het een eerst- of tweedelijns incident is;
- Je lost eerstelijnsproblemen zelfstandig, of in samenspraak met de leverancier, op;
- Je wijst incidenten die meer oplossingstijd vergen toe aan tweedelijns collega's of leverancier;
- 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 en denkt mee over structurele oplossingen.

Beheren en installeren:

- Je voert op verzoek technische onderhouds- en reparatiewerkzaamheden met betrekking tot ICT uit;
- Je voorziet op verzoek gebruikers van toegang tot de voor hun functie noodzakelijke systemen en draagt zorg voor de juiste administratie;
- Je verzorgt op verzoek 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 richt mobiele devices en werkplekken in;
- Je beheert de voorraad van ICT middelen.



Kennis en ontwikkeling

Je hebt kennis van IT op mbo-4 niveau



Plaats in de organisatie

Je ontvangt hiërarchisch leiding van de Manager ICT



Informeren en ondersteunen:

- Je informeert gebruikers over wijzigingen met betrekking tot hardware, software, randapparatuur;
- Je instrueert 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.

Functie-eisen

- Je hebt kennis van ICT op mbo-4 niveau, aangevuld met kennis van 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. Bij inhoudelijk problemen kun je terugvallen op een tweedelijns collega of de leverancier en bij organisatorische problemen op de Manager ICT;
- 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 en het aanspreken van collega's bij het afhandelen van tweedelijns meldingen. Daarnaast worden eisen gesteld aan het wekken van belangstelling bij het instrueren van gebruikers;
- Er is risico op materiële schade bij het beoordelen van urgentie van incidenten en het oplossen van eerstelijns incidenten. 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;
- Je beschikt over mondelinge uitdrukkingsvaardigheid voor het contact met gebruikers, leveranciers en bij het instrueren van gebruikers. Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid is nodig voor het aanpassen van gebruikersinstructies;
- Voor het invoeren van gegevens met hoge snelheid en automatisme, is bewegingsvaardigheid vereist;
- Je hebt oplettendheid nodig voor het registreren en oplossen van eerstelijns incidenten en toewijzen van tweedelijns incidenten waarbij gelijktijdig op meerdere vaktechnische elementen gelet moet worden. De oplettendheid wordt bemoeilijkt door afleidende factoren in de werkzaamheden zoals vragen van gebruikers;

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



Overige functie-eisen:

- Bij het opsporen en verhelpen van eerstelijns incidenten heb je doorzettingsvermogen nodig;
- Systematisch werken is van belang bij het oplossen van eerstelijns 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."

