

Indelingsadvies

Inovum

Functie

Medewerker Servicedesk I

Datum

6 december 2023

Dit indelingsadvies is gebaseerd op de functiebeschrijving d.d. november 2023. Bij de niveau-bepaling is gebruik gemaakt van FWG VVT, editie 2023-2024.

Keuze kernfunctie

Omdat in de functie sprake is van het ondersteunen van gebruikers bij ICT problemen door het registreren, oplossen of doorgeven en gereed melden van incidenten en vragen sluit de kernfunctie Medewerker ICT-servicedesk aan bij de in te delen functie.

Aansluiting kadertekst

De kadertekst Servicedesk medewerker op niveau 40 is van toepassing:

Medewerker ICT-servicedesk belast met het verzamelen van meldingen over incidenten en storingen. Instrueert gebruikers, beantwoordt vragen met betrekking tot ICT. Installeert en beheert de toegewezen onderdelen van de ICT-infrastructuur en/of applicaties en test deze. Lokaliseert en verhelpt eerstelijns incidenten eventueel met inschakeling van tweedelijns collega of de leverancier en koppelt terug aan de indiener over de voortgang. Signaleert en meldt veel voorkomende incidenten en/of vragen en denkt mee over structurele oplossingen. Verricht administratieve werkzaamheden zoals configuratie- en versiebeheer, het aanpassen of opstellen van documentatie. Draagt zorg voor autorisatiebeheer en kent autorisaties toe. Houdt toezicht op de werkzaamheden van externen en leveranciers en neemt deel aan projecten.

Vergelijking niveau-onderscheidende elementen

Binnen de functie van Medewerker servicedesk I is sprake van het fungeren als eerste aanspreekpunt voor gebruikers bij problemen op het gebied van ICT. Daarnaast is sprake van het registreren van incidenten in de service management applicatie, het beoordelen van incidenten, volgens vastgesteld protocol, op urgentie en of het een eerste- of tweedelijns incident is. Ook is sprake van het oplossen van eerstelijns incidenten, zelfstandig of in samenspraak met de leverancier, het in de gaten houden van, en terugkoppelen over, de voortgang met betrekking tot de incidenten, het signaleren van veel voorkomende incidenten en het meedenken over structurele oplossingen. Tevens is sprake van het bijhouden van configuratie- en versiebeheer van ICT onderdelen, het waarborgen van de juistheid hiervan, het op verzoek verzorgen van standaard hardware aanpassingen en/of de installatie van standaard updates voor ICT dan wel applicaties. Daarnaast is sprake van het beheren van gebruikersinstructies en zo nodig aanpassen hiervan, het zorgdragen voor autorisatiebeheer en toekennen van autorisaties door het voorzien van toegang tot de voor de gebruikers functie noodzakelijke systemen en het zorgdragen voor de juiste administratie. Dit sluit aan bij de niveau-onderscheidende elementen op niveau 40. Het vereiste kennisniveau, kennis op mbo-4-niveau, sluit hier ook bij aan.

Uitsluiten ander(e) niveau(s)

De functie Medewerker servicedesk I is zwaarder dan niveau 35 omdat op dit niveau geen sprake is van het installeren en beheren van de toegewezen onderdelen van de ICT-infrastructuur en/of applicaties. Ook is er op dit niveau geen sprake



van het meedenken over oplossingen voor veel voorkomende vragen/verstoringen/incidenten, het opstellen en aanpassen van documentatie zoals gebruiksinstructies of van autorisatiebeheer. Dit is wel aan de orde binnen de in te delen functie waardoor niveau 35 overschreden wordt.

De functie Medewerker Servicedesk I is lichter dan niveau 45 omdat op dit niveau sprake is van het opstellen van verbetervoorstellen voor veel voorkomende incidenten/problemen/vragen en niet zoals in de in te delen functie enkel het meedenken over structurele oplossingen. Daarnaast is er op niveau 45 sprake van het opstellen van verbetervoorstellen gericht op het verbeteren van de veiligheid rond autorisatiebeheer en het fungeren als deskundige en coachen van ICT-servicedeskcollega's. In lijn met deze zwaardere verantwoordelijkheden is kennis op mbo-4 én ruime ervaring of hbo niveau vereist. Bovenstaande is niet aan de orde in te delen functie en daarom is deze lichter dan niveau 45.

Vergelijking ijkfunctie(s)

De FWG-ijkfunctie Medewerker servicedesk (FG 40) is op hoofdlijnen vergelijkbaar ten aanzien van functie-inhoud, verantwoordelijkheden en kenniseisen.

Conclusie indeling

Op grond van bovenstaande adviseert FWG Progressional People voor de functie Medewerker servicedesk I een indeling op niveau 40.

