

Indelingsadvies

Inovum

Functie

Medewerker Servicedesk II

Datum

19 maart 2024

Dit indelingsadvies is gebaseerd op de functiebeschrijving d.d. maart 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. Daarnaast sluit de kernfunctie Projectleider/programmamanager aan vanwege het leiden van ICT projecten.

Aansluiting kadertekst

De kadertekst Servicedesk medewerker op niveau 45 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 eerste en tweedelijns incidenten eventueel met inschakeling van de leverancier en koppelt terug aan de indiener over de voortgang. Signaleert en meldt veel voorkomende incidenten/problemen en/of vragen en stelt verbetervoorstellen op. Verricht administratieve werkzaamheden zoals configuratie- en versiebeheer, het aanpassen of opstellen van documentatie. Draagt zorg voor autorisatiebeheer, kent autorisaties toe en stelt verbetervoorstellen op om de veiligheid rond autorisatiebeheer te verbeteren. Houdt toezicht op de werkzaamheden van externen en leveranciers, fungeert als deskundige, coacht ICT-servicedeskcollega's en neemt deel aan projecten.

Daarnaast is de kadertekst Projectleider/programmamanager op niveau 50 van toepassing:

Projectleider belast met het leiden van kleinschalige of delen van projecten en het adviseren van het management bij de implementatie van de projectresultaten. Stelt het projectplan op, levert een bijdrage aan de begroting en richt het project in. Stuurt een projectteam (ca. 5 medewerkers) aan, bewaakt het projectbudget en de projectplanning, stuurt deze zo nodig bij en rapporteert aan de opdrachtgever. Signaleert naar aanleiding van de projectresultaten de noodzaak voor vervolprojecten. Adviseert over projectresultaten en implementatie op operationeel niveau. Ook kan sprake zijn van het leveren van een bijdrage aan de beleidsontwikkeling op operationeel niveau door het opstellen van verbetervoorstellen naar aanleiding van de projectresultaten.

Vergelijking niveau-onderscheidende elementen

Binnen de functie van Medewerker servicedesk II 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 van gebruikers met hardware, software en randapparatuur in de servicedesk-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- en tweedelijns 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 hierop aanspreken van collega's of de leverancier, het signaleren van veel



voorkomende incidenten, het meedenken over structurele oplossingen en het opstellen van verbetervoorstellen. Tevens is sprake van het bijhouden van configuratie- en versiebeheer van ICT onderdelen, het waarborgen van de juistheid hiervan, het 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, het zorgdragen voor de juiste administratie en het opstellen van verbetervoorstellen om de veiligheid rondom autorisatiebeheer te verbeteren. Tevens is sprake van het fungeren als deskundige en aanspreekpunt voor ICT servicedeskcollega's, het coachen van hen binnen het vakgebied, het fungeren als contactpersoon voor leveranciers bij het instelleren van nieuwe onderdelen en het toezichthouden op de werkzaamheden binnen het eigen aandachtsgebied. Dit sluit aan bij de niveau-onderscheidende elementen op niveau 45 van de kernfunctie Medewerker ICT servicedesk. Het vereiste kennisniveau, kennis op hbo-niveau, en de gevraagde vaardigheden sluit hier ook bij aan.

Ook is sprake van het leiden van ICT projecten, het opstellen van een projectplan met de projecteigenaar, aansturen van projectmedewerkers, bewaken van de voortgang en het budget en dit bespreken met de projecteigenaar. Daarnaast is sprake van het fungeren als eerste aanspreekpunt inzake toegewezen project en het evalueren van projecten en het rapporteren van bevindingen en aanbevelingen. Dit sluit aan bij de niveau-onderscheidende elementen op niveau 50* van de kernfunctie Projectleider/programmamanager. Het vereiste kennisniveau, kennis op hbo-niveau sluit hier ook bij aan.

*Omdat voor het bepalen van het niveau de zwaarst wegende niveau onderscheidende elementen leidend zijn, is de rest van het indelingsadvies gebaseerd op de elementen die aansluiten bij de kernfunctie Projectleider/programmamanager.

Uitsluiten ander(e) niveau(s)

De kernfunctie Projectleider/programmamanager is niet beschreven op niveau 45, omdat uit landelijk functie onderzoek is gebleken dat dit type functie niet of nauwelijks op dit niveau voorkomt. ICT Functies op niveau 45 worden gekenmerkt door het deelnemen aan projecten, zonder hierin een projectleidersrol te vervullen (zie kernfunctie Medewerker ICT servicedesk).

Ten aanzien van de kernfunctie Projectleider/programmamanager is de functie Medewerker servicedesk II lichter dan niveau 55. Op dit niveau is sprake van het leiden van (organisatiebrede) projecten en het adviseren van het management en/of de Raad van Bestuur bij de implementatie van projectresultaten op operationeel en tactisch niveau. Tevens is sprake van het opstellen van de begroting en het doen van (vervolg)projectvoorstellen naar aanleiding van de projectresultaten. Hiervoor worden aanvullende kennis-eisen gesteld, zoals kennis van projectmanagement op hbo-niveau en ruime ervaring. Dit is niet aan de orde bij de in te delen functie.

Vergelijking ijkfunctie(s)

Er is geen ijkfunctie voorhanden die voldoende aansluit bij de in te delen functie.

Conclusie indeling

Op grond van bovenstaande adviseert FWG Progressional People voor de functie Medewerker servicedesk II een indeling op niveau 50.