

## **Gemiddelde inhuur:**

### **Inhuur Support vast: (2 fte)**

2 personen full time (36 uur per week)

### **Diverse inhuur structureel:**

1 persoon i.v.m. project werkzaamheden / OR vervanging 24 uur per week.

1 persoon i.v.m. project werkzaamheden 16 uur per week

4x per jaar 4 personen voor 1 dag. (werk conferentie)

1x per jaar 4 personen voor 1 dag. (cluster uitje)

### **Diverse inhuur adhoc (op afroep):**

Vervanging bij trainingen (ongeveer 1 fte voor 1 maand per jaar)

Vervanging tijdens vakanties (ongeveer 1 fte voor 1 maand per jaar)

Vervanging tijdens ziekte verlof (ongeveer 1 fte voor 14 dagen per jaar)

Inhuur voor diverse inzet (ongeveer 2 fte voor 14 dagen per jaar)

## **Uitvraag:**

### **Uitwerking resultaatgebieden in taken**

#### **Incident-management**

Beoordeelt binnenkomende vragen, verzoeken en klachten van gebruikers op complexiteit en urgentie en bepaalt de prioritering.

Achterhaalt mogelijke oorzaken van incidenten en stelt oplossingen vast vanuit 'known errors', vastgestelde standaarden en procedures.

Lost incidenten (op afstand) op, geeft uitleg en instructies aan gebruikers of escaleert de incidenten naar derden (2<sup>e</sup> lijns-support).

Bewaakt een tijdige afhandeling van geëscaleerde incidenten (procesverantwoordelijk) en volgt de voortgang van incidenten op.

Registreert binnenkomende vragen, verzoeken en klachten van verrichte werkzaamheden/ doorgevoerde oplossingen aan de hand van procedures/instructies.

Analyseert terugkerende incidenten en draagt informatie over aan de Problem-manager voor het uitvoeren van structurele oplossingen (trendanalyse).

Stelt procedures en handleidingen op om het werkproces te optimaliseren.

Stelt handleidingen op voor gebruikers.

Initieert verbetervoorstellen m.b.t. het proces van incidentmanagement en zorgt op locatie voor een eenduidige registratie en werkwijze afgestemd met de locatie Hoofddorp.

#### **Configuratiebeheer en werkplekapparatuur**

Inventariseert en categoriseert doorgevoerde wijzigingen in de (werkplek)configuraties aan de hand van vastgestelde procedures.

Verwerkt administratief de doorgevoerde wijzigingen in de werkplekconfiguraties.

Bewaakt het proces en initieert verbeteringen m.b.t. het configuratiebeheer en zorgt op locatie voor een eenduidige registratie en werkwijze afgestemd met de locatie Hoofddorp.

#### **Operationeel beheer lokale (werkplek) hard- en software**

Installeert en implementeert gebruikershard- en software (w.o. Office, PC's, randapparatuur e.d.) conform vastgestelde procedures/voorschriften.

Geeft autorisaties uit volgens opgave van verantwoordelijken.

Geeft uitleg/instructie m.b.t. het gebruik van de hard- en software.

Registreert verrichte werkzaamheden en eventuele bijzonderheden.

Ondersteunt collega's met behulp van technische kennis.