

werkzaamheden bestaan onder andere uit

Aanbesteding ICT dienstverleners

Profiel Start schooljaar medewerkers

Kernactiviteiten

De werkzaamheden bestaan onder andere uit:

- Ondersteunen van studenten met wachtwoord reset, instellen e-mail en wifi op de laptop en telefoon
- Ondersteunen bij inloggen/wijzigen wachtwoord.
- Ondersteunen bij draadloos connectie maken.
- Ondersteunen bij instellen e-mail.
- Ondersteunen bij installeren printers.
- Ondersteunen bij vragen rondom laptops.
- Ondersteunen bij vragen rondom Smartphone-configuratie.
- Ondersteunen bij applicatievragen, waaronder de office installatie.

Communicatie:

Probleemanalyse, klantvriendelijk, goed luisteren, zelfstandig werken, basisvaardigheden ICT.

Profiel Frontoffice medewerkers

Kernactiviteiten

De werkzaamheden bestaan onder andere uit:

- Geeft ICT support aan de medewerkers (klanten) van het Summa College op de (onderwijs)locaties, staat deze klanten professioneel te woord en draagt kennis over.
- Is in staat de juiste oplossingen te vinden voor vragen/problemen door goede vragen te stellen en door je technisch inzicht.
- Heeft regelmatig contact met het Servicebureau en de teams Informatisering en Automatisering binnen de dienst Facilities.
- Is daarnaast bezig met het continue verbeteren van de dienstverlening van ICT door als ogen en oren te fungeren op de locaties.
- Interpreteert de overstijgende en complexe incidentmeldingen en probleemmeldingen.
- Heeft adequate vaktechnische kennis van de voorkomende vraagstukken bij Automatisering en Informatisering om een goede beoordeling van de meldingen te kunnen maken binnen de regels, protocollen en werkafspraken.

Taalvaardigheid

Uitstekende beheersing van de Nederlandse taal is vereist.

Interpersoonlijke- en communicatievaardigheden

Een frontofficemedewerker handelt dagelijks meldingen af die niet op afstand opgelost kunnen worden. Ook voer je wijzigingen uit op de Summa locaties die onder jouw verantwoordelijkheid vallen.

Werken in teamverband

Frontofficemedewerkers werken veelal alleen. Je bent de ogen en oren op de locatie en stemt af met het Service bureau.

Analytische vaardigheden

Als Frontofficemedewerker moet je problemen kunnen visualiseren, relevante informatie over de situatie verzamelen en complexe problemen analyseren en oplossen.

Technische vaardigheden

Goede kennis van Windows 10 en het troubleshooten erin, Android, Office 365 producten, Active Directory, TOPdesk. Kennis van ITIL of ISO20000 IT Servicemanagement.

Profiel Servicepunt medewerkers

Kernactiviteiten

De werkzaamheden bestaan onder andere uit:

- Ondersteunt de gebruikers en klanten op uniforme wijze.
- Interpreteert en beoordeelt vragen van klanten.
- Registreert en classificeert binnenkomende meldingen in het registratiesysteem TOPdesk.
- Traceert de oorzaak van problemen/storingen en geeft aan wat de mogelijkheden voor oplossingen zijn, om herhaling te voorkomen en verhelpt waar mogelijk zelf de problemen.
- Beoordeelt incident- en probleemmeldingen, bepaalt wie het probleem verder kan/moet oplossen en informeert de gebruiker over de status van niet afgewerkte meldingen.
- Verwerkt storingen in het (registratie)systeem.
- Bewaakt de voortgang van uitstaande probleemmeldingen (bij ICT en externe partijen) en meldt hierover terug naar de gebruiker.
- Beheert documentatie in het kader van netwerk- en systeembeheer. Beheert registraties en autorisaties.

Taalvaardigheid

Uitstekende beheersing van de Nederlandse taal is vereist.

Interpersoonlijke- en communicatievaardigheden

Een servicepuntmedewerker handelt dagelijks telefonische oproepen af en behandelt meldingen van klanten met technische problemen en facilitaire vragen.

Kritisch denken

Servicepuntmedewerkers moeten rationeel denken, de juiste beslissingen nemen en onder druk problemen oplossen. Ze bekijken het probleem vanuit verschillende perspectieven, stellen vragen en evalueren feiten om de juiste oplossing te vinden.

Werken in teamverband

Servicepuntmedewerkers werken meestal in teamverband. Ze moeten luisteren, informatie delen, helpen en toewijding en betrouwbaarheid tonen.

Analytische vaardigheden

Als servicepuntmedewerker moet je problemen kunnen visualiseren, relevante informatie over de situatie verzamelen en complexe problemen analyseren en oplossen.

Technische vaardigheden

Goede kennis van Windows 10 en het troubleshooten erin, Android, Office 365 producten, Active Directory, TOPdesk. Kennis van ITIL of ISO20000 IT Servicemanagement.

Profiel Wijzigingsbeheer en ITIL medewerkers

Kernactiviteiten

De werkzaamheden bestaan onder andere uit:

Beknopt:

- Coördineren van het proces wijzigingsbeheer
- Organiseren, coördineren en evalueren van wijzigingen, activiteiten & projecten
- Beoordelen van juistheid, volledigheid en haalbaarheid van wijzigingsaanvragen

Uitgebreid:

- Coördineert de wijzigingen. Beoordeelt de vragen, verzoeken en wijzigingsvoorstellen en neemt deze in behandeling.
- Doet een voorstel voor de concrete aanpak en planning, mede gericht op een gecontroleerde uitvoering van de wijzigingen.
- Coördineert het proces van wijzigingsbeheer met maximaal behoud van bedrijfscontinuïteit getet op de ICT dienstverlening.
- Hanteert de gangbare projectmatige werkmethoden en technieken.
- Vraagt indien nodig een offerte op of laat de offerte opvragen bij de leverancier voor te leveren (ICT) producten en besteld deze vervolgens.
- Zorgt voor het (laten) testen van technische wijzigingen.
- Informeert, rapporteert en communiceert over de voortgang en resultaten van het wijzigingsproces.
- Bewaakt het wijzigingsproces, signaleert knelpunten, draagt oplossingen aan en bespreekt deze.
- Informeren van de clusters en de scholen over veranderingen in werkwijze, proces, procedures en afspraken.
- Begeleiden van andere afdelingen t.a.v. volgen van het proces wijzigingsbeheer

Taalvaardigheid

Uitstekende beheersing van de Nederlandse taal.

Interpersoonlijke- en communicatievaardigheden

Vaardigheid in communiceren op verschillende niveaus in de organisatie. Klantgericht, oplossingsgericht en creatief. Je bent besluitvaardig en hebt overtuigingskracht.

Werken in teamverband

In staat om op effectieve wijze mee te werken aan een gezamenlijk resultaat.

Analytische vaardigheden

Kan gestructureerd en zorgvuldig werken.

Kan analyseren, adviseren en rapporteren.

In staat om een volledig beeld te vormen van de context van het wijzigingsverzoek en je kunt deze vertalen naar een opdracht (wijziging).

Technische vaardigheden

Algemeen theoretische en praktische kennis van wijzigingsbeheer.

Vaardigheid in het opstellen van voorstellen en rapportages.

Vaardigheid in het organiseren van de werkzaamheden.

Ervaring met Servicemanagement processen en methodes zoals bijvoorbeeld ITIL of ISO 20000.

Kennis van en ervaring met TOPdesk of andere service management software.