

FUNCTIEBESCHRIJVING
MEDEWERKER SERVICEDESK

FUNCTIEFAMILIE	:	ICT
ONDERDEEL	:	Landelijk kantoor stafafdeling
VASTGESTELD	:	december 2006 / Geactualiseerd december 2015
WAARDERING	:	III-12
SALARISNIVEAU	:	8

PLAATS IN DE ORGANISATIE

De medewerker servicedesk ressorteert binnen de afdeling Informatisering & Automatisering (I&A).

De afdeling I&A faciliteert alle ICT-middelen voor Reclassering Nederland/3RO en bestaat uit verschillende onderafdelingen: Netwerkbeheer, Citrix/Windows beheer, Databasebeheer, Servicedesk en ICT-projecten.

DOEL VAN DE FUNCTIE

Het vormen van een centraal contactpunt voor gebruikers voor vragen en het melden van storingen, alsmede het 'in de eerste lijn' beantwoorden van vragen en oplossen van storingen, dan wel initiëren van (herstel)activiteiten in de tweede lijn.

INHOUD VAN DE FUNCTIE

- BA-6 Verstrekken ad hoc informatie.
- BA-7 Oplossen systeemstoringen, incidenten.
- BA-9 Ondersteunen gebruiker bij gebruik component.
- AA-8 Opstellen documentatie.
- AA-10 Ondersteunen persoonlijk computergebruik.
- PA-2 Begeleiden van medewerkers.
- EA-5 Registreren.
- EA-6 Evalueren.
- EA-7 Analyseren.
- EA-10 Bewaken activiteit.
- EA-13 Herstellen.
- EA-16 Ondersteunen.

VERANTWOORDELIJKHEDEN EN BEVOEGDHEDEN

Verantwoordelijk voor:

- realisering van de operationele doelstelling op het gebied van de supportwerkzaamheden;

FUNCTIE-EISEN

- MBO-plus werk- en denkniveau met een gerichtheid op automatisering.
- Basis opleiding in de kernbegrippen van de ICT.
- Basisopleiding Windows-familie.
- Deelcertificaat ITIL/Servicedesk.

FUNCTIEBESCHRIJVING
MEDEWERKER SERVICEDESK

COMPETENTIES

- Resultaatgericht werken
- Samenwerken
- Zelfreflectie
- Klantgerichtheid
- Organisatorisch bewustzijn
- Analytisch
- Planmatig werken en organiseren
- Creativiteit

Integriteit is een basisvereiste voor vertrouwen en geldt voor iedereen in de organisatie. Integriteit is lastig ontwikkelbaar en dient als drempel bij de selectie te worden ingebouwd.

BIJZONDERHEDEN

Geen.