

Medewerker Supportteam IV

Wat houdt de functie in?

- Je bent het aanspreekpunt en flexibel inzetbaar voor zowel fysieke als niet-fysieke klantondersteuning in nauwe samenwerking met je directe collega's.
 - Niet-fysieke klantondersteuning middels: telefoonsysteem, ticketsysteem, email en andere digitale communicatiemiddelen.
 - Fysieke klantondersteuning middels: snel-loket, Werkplekbeheer-balie, Hardwarebeheer-uitleverbalie, op locatie zoals gemeentelijke kantoorpanden of andere gemeente-dependances, en op huisbezoek bij onze gemeente collega's .
- Neemt klachten, storingsmeldingen en hulpvragen aan en registreert deze.
- Je verleent diensten aan collega's binnen de gemeente zelf, ketenpartners en IT-leveranciers.
- Je behandelt wijzigingsaanvragen en voert gebruikersbeheer werkzaamheden uit.
- Je draait mee in het major incidentmanagement proces: hierbij draag je in nauwe samenwerking met je team bij aan het bewaken van de voortgang, signaleren, testen en escaleren naar andere IV teams/collega techneuten en functioneel beheerders en verzorgt de communicatie op ons intranet en naar de gemeentelijke afdelingen.
- Je draagt zorg voor het technisch beheer van de standaard kantoorwerkplekken, mobiele apparatuur ten behoeve van mobiele werkplekken, telefoniesysteem, mobiele telefonie, randapparatuur, etc.
- Je werkt mee aan het opstellen van procedures, werkinstructies, kennis-items en onderhoudt deze.

Wat verwachten wij?

- Een collega met uiteenlopende digitale vaardigheden die klantgericht is, open, spontaan, sociaal vaardig (in woord en geschrift) met inlevingsvermogen en vooral ook geduldig.
- Een leergierige persoon die zichzelf makkelijk en snel bekend kan maken met een breed scala aan systemen en programmatuur.
- Een zelfstandige werkhouding, prioriteiten weet te stellen, maar zeker ook collegiaal is en goed in team verband kan werken.
- In staat is om accuraat te werken, administratief sterk is.
- Flexibel is qua inzet en werkzaamheden.
- Ervaring heeft met de volgende Software:
 - Topdesk, of soortgelijk servicemanagement systeem, i.v.m. registratie van meldingen, storingen, wijzigingsaanvragen, major incident- en probleembeheer, hardware en inname /uitleveren hardware.
 - Windows 10
 - Office 365
 - Vdi basisvaardigheden
- Ervaring heeft met de volgende beheertools:
 - Basisvaardigheden windows server 2016SCCM
 - Active Directory
 - Exchange online beheer omgeving.
 - MDM - Workspace One

Wat bieden wij?

- We bieden je een afwisselende functie in een dynamische werkomgeving.
- Je komt te werken in een professioneel, gezellig team dat volop in ontwikkeling is.
- Het salaris is afhankelijk van ervaring en opleiding en bedraagt maximaal €3732,- bruto per maand (schaal 8) bij een fulltime aanstelling in een 36-urige werkweek.

Praktische eisen ten aanzien van gunningscriterium 1:

- Fulltime, max. 36 uur per week.
- Starten zo snel als mogelijk.
- Voor een periode tot en met 31 december 2022
- Bij voldoende gebleken geschiktheid gaan we een persoonlijk gesprek aan (virtueel). Nadat we de persoonlijke gesprekken hebben gevoerd, selecteren wij de meest geschikte kandidaat.

Wie zijn wij?

De afdeling Informatievoorziening (IV) verzorgt het beheer, de ondersteuning en implementatie van alle backoffice IT-infrastructuur en het applicatielandschap van de gemeente Haarlem en Zandvoort. De afdeling is onderverdeeld in een aantal teams, zoals het team technisch applicatie- en gegevensbeheer. Op de afdeling draait alles om het automatiseren en vereenvoudigen van processen. Dit varieert van het ontwerpen van een digitaal formulier tot het verbeteren van de dienstverlening en informatievoorziening door toegankelijke dossiers en het optimaliseren van uniforme processen om de bedrijfsvoering te optimaliseren.

Gemeente Haarlem is een van de weinige gemeenten met een eigen softwareontwikkelteam.

De developers van de afdeling hebben hun eigen projecten maar werken ook nauw samen, waarbij ze hun expertise delen en ontwikkeling op de voet volgen.

Het team Informatiebeheer zet zich in om de digitale ambities van de gemeente Haarlem en Zandvoort te realiseren om de informatie in de gemeente te beheren en te innoveren. In het team informatiebeheer werken functioneel beheerders van het centrale DMS/zaaksysteem, gebruikersondersteuners, recordmanagers en adviseurs in goede samenwerking met het Supportteam IV en allerlei specialisten, binnen en buiten de organisatie.