

Functieprofiel Ondersteuner ICT

Doel

Registreren en (laten) oplossen van vragen en storingen van ICT-gebruikers binnen de richtlijnen van de afdeling, teneinde bij te dragen aan efficiënte en effectieve ICT-producten en –diensten voor ICT-gebruikers.

Resultaatgebieden

1. Realiseren van nieuwe werkplekken
2. Algemene ondersteuning ICT-gebruikers
3. Eerstelijns ondersteuning
4. Tweedelijns ondersteuning
5. Analyse gebruikersmeldingen
6. Procesverbetering
7. Coachen
8. Coördinatie werkuitvoering

Context

Rapporteert aan/ontvangt hiërarchische richtlijnen van de/het:
Directeur
Manager
Afdelingshoofd

Resultaatgebieden

1. Realiseren nieuwe werkplekken

Kernactiviteit Realiseren van nieuwe werkplekken met systemen en randapparatuur ten behoeve van ICT-gebruikers.	Kader ▪ Afspraken met ICT-gebruikers ▪ Richtlijnen van de afdeling	Resultaat ICT-gebruikers zijn voorzien van de vastgestelde en goedwerkende ICT-producten op werkplekken.	Voorbeeldactiviteiten ▪ Plannen en voorbereiden van de installatie en configuratie ▪ Uitvoeren van de installatie en configuratie ▪ Uitvoeren van standaardwijzigingen op werkplekken ▪ Testen van hard- en software en zo nodig knelpunten oplossen
---	--	--	--

2. Ondersteuning ICT-gebruikers

Kernactiviteit Informeren en instrueren van ICT-gebruikers over de toepassing en het gebruik van de geïnstalleerde ICT-producten en –diensten.	Kader ▪ Afspraken met ICT-gebruikers ▪ Richtlijnen van de afdeling	Resultaat ICT-gebruikers zijn in staat gesteld de functionaliteiten van de op de werkplek geïnstalleerde ICT-producten en –diensten optimaal te benutten.	Voorbeeldactiviteiten ▪ Opstellen en actualiseren van voorlichting- documentatie- en instructiemateriaal voor ICT-gebruikers ▪ Begeleiden en instrueren van ICT-gebruikers bij de ingebruikname van nieuwe en/of vernieuwde softwaretoepassingen volgens de betreffende checklist ▪ Geven van informatie en tips aan de ICT-gebruikers over de diverse toepassingsmogelijkheden van softwarepakketten
--	--	---	--

3. Eerstelijns ondersteuning

Kernactiviteit Bieden van eerstelijns ondersteuning naar aanleiding van meldingen bij de helpdesk, registreren van vragen en storingen van ICT-gebruikers, alsmede monitoren van de afhandeling van vragen en storingen.	Kader ▪ Vragen en wensen van ICT-gebruikers ▪ Afspraken met ICT-gebruikers ▪ Registratiesysteem ▪ Richtlijnen van de afdeling	Resultaat Bijdragen aan het adequaat functioneren van ICT-voorzieningen voor gebruikers en tijdige en adequate afhandeling van vragen en storingen.	Voorbeeldactiviteiten ▪ Aannemen van (telefonische, elektronische of persoonlijke) vragen en storingsmeldingen en inschatten van de urgentie van deze vragen en meldingen ▪ Niet-routinematige problemen doorgeven aan tweede- of derdelijns ondersteuning ▪ Bewaken voortgang van afhandeling van vraag of storing en informeren van de ICT-gebruikers over de status van de vraag en/of melding ▪ Adviseren van ICT-gebruikers over toepassingsmogelijkheden van ICT-producten en –diensten ▪ Oplossen van routinematige, eenvoudige vragen en storingen
--	---	---	---

4. Tweedelijns ondersteuning

Kernactiviteit Bieden van tweedelijns ondersteuning naar aanleiding van meldingen bij de helpdesk.	Kader ▪ Afspraken met ICT-gebruikers ▪ Richtlijnen van de afdeling	Resultaat Bijdragen aan het adequaat functioneren van ICT-voorzieningen.	Voorbeeldactiviteiten ▪ Oplossen van complexe vragen en storingen ▪ Registreren en documenteren van oplossingen ▪ Adviseren van ICT-gebruikers over gebruik van ICT-voorzieningen ter voorkoming van herhaling van vragen en storingen ▪ Adviseren van de leidinggevende over de ontwikkeling en verbetering van ICT-voorzieningen
--	--	--	--

5. Analyse gebruikersmeldingen

Kernactiviteit Analyseren van vragen, storingen en oplossingen vanuit de registraties van eerste- en tweedelijns ondersteuning.	Kader Tools en hulpmiddelen	Resultaat Goed werkende software en bevordering van het optimaal werken met software.	Voorbeeldactiviteiten - Opsporen van structurele vragen en storingen - Opsporen van effectieve oplossingen - Vertalen van uitkomsten van de analyse naar wijzigingen in instructies en/of software gericht op ICT-gebruikers en/of helpdeskmedewerkers
---	--	---	---

6. Procesverbetering

Kernactiviteit Doen van voorstellen tot wijzigingen in de uitvoering van werkzaamheden en bijbehorende kaders, methoden en werkwijzen, alsmede toezien op een correcte realisatie van die wijzigingen.	Kader Afdelingsdoelstellingen	Resultaat Verbeterde dienstverlening aan de ICT-gebruikers.	Voorbeeldactiviteiten - Adviseren van leidinggevende over het gebruik van methoden (conform in ICT erkende standaarden) voor eigen vakgebied - Evalueren van bestaande procedures en het op grond hiervan verbeteren van procedures - Adviseren van leidinggevende
--	--	---	---

7. Coachen

Kernactiviteit Coachen en vakinhoudelijk begeleiden van collega's.	Kader Eigen discipline/vakgebied	Resultaat Bevordering van de vakinhoudelijke/professionele ontwikkeling van collega's.	Voorbeeldactiviteiten - Gegeven van feedback aan collega's - Informerende van nieuwe of collega's over (nieuwe) processen of methoden van werken - Optreden als vraagbaak voor andere collega's voor operationele en vakinhoudelijke problemen - Overdragen van vakinhoudelijke en procesmatige kennis aan collega's
--	---	--	--

8. Coördinatie werkuitvoering

Kernactiviteit Coördineren van de door medewerkers van de afdeling uit te voeren werkzaamheden.	Kader ▪ Verkregen bevoegdheden en richtlijnen	Resultaat Bevordering van doelmatige, efficiënte en kwalitatief hoogwaardige werkuitvoering.	Voorbeeldactiviteiten ▪ Informeren van medewerkers over de te realiseren doelstellingen en resultaten ▪ Geven van aanwijzingen en instructies over te volgen werkwijzen en procedures ▪ (Laten) maken van roosters en afstemmen van vrije dagen ▪ Mede beoordelen van resultaten en toezien op en bevorderen van een kwalitatief en kwantitatief juiste voortgang van werkzaamheden ▪ Oplossen of doorgeven van zich voordoende problemen welke niet door medewerkers zelf kunnen of mogen worden opgelost
---	--	--	---

Indelingscriteria Ondersteuner ICT

Funcie Indelingscriteria	Ondersteuner ICT 1	Ondersteuner ICT 2	Ondersteuner ICT 3
Helpdesk	Oplossen van zeer complexe vragen en storingen vereisen een brede scope om onderliggende relaties te herkennen. Oplossen komt tot stand door eigen analyse van oorzaken.	Oplossen van complexere vragen en storingen. Oplossing komt tot stand door eigen analyse van oorzaken.	Oplossen van eenvoudige vragen en storingen. Oplossingen zijn gebaseerd op analyse van eerdere meldingen en toen gekozen oplossingen.
Analyse gebruikersmeldingen	Verzorgen van rapportage inhoudelijke helpdesk analyse, en die vertalen naar adviezen. Herkennen en beschrijven van producten en diensten en het vertalen van een technische oplossing van een Beheerder ICT en naar een voor een gebruiker begrijpelijke handeling. Adviseren over de inzet van een bepaald ICT-product in onderwijs of ondersteund proces.	Verzorgen van rapportage inhoudelijke helpdesk analyse. Zelf optimaliseren dan wel adviseren met betrekking tot de dienstverlening van de helpdesk. Adviseren over de inzet van een bepaald ICT-product in onderwijs of ondersteunend proces.	Tijdig signaleren en rapporteren van afwijkingen en veel voorkomende problemen. Adviseren met betrekking tot de optimalisering van de dienstverlening van de helpdesk.
Coördinatie werkuitvoering	Coördineren van de werkzaamheden van alle medewerkers van een kleine afdeling of een groep medewerkers van een grote afdeling. Vakinhoudelijk begeleiden en ondersteunen van een aantal minder ervaren collega's, alsmede optreden als vraagbaak. Afstemmen met en optreden als intermediair naar leveranciers en interne klanten.	Coördineren van de werkzaamheden van alle medewerkers van een kleine afdeling of een groep medewerkers van een grote afdeling. Vakinhoudelijk begeleiden en ondersteunen van een aantal minder ervaren collega's, alsmede optreden als vraagbaak.	N.v.t.

Indelingsregels Ondersteuner ICT

- Ondersteuner ICT 1 is van toepassing indien aan alle criteria wordt voldaan zoals omschreven Ondersteuner ICT 1.
- Ondersteuner ICT 2 is van toepassing indien aan alle criteria wordt voldaan zoals omschreven Ondersteuner ICT 2.
- Ondersteuner ICT 3 is van toepassing indien aan het functieprofiel Ondersteuner ICT voldaan wordt.