

De taken zijn onder meer:

1. Incident- en wijzigingsbeheer en ondersteuning

- Aannemen en registreren van alle (aan)vragen, incidenten en wijzigingen in het Topdesk-systeem (Aan)vragen komen als volgt binnen: telefonisch, e-mail, face to face contact, ZelfServicedesk
- Classificeren van meldingen
- Vaststellen van een juiste diagnose en oplossen van storingen (tevens vastleggen in documentatie)
- Bewaken en eigenaarschap nemen op het verloop van incidenten en wijzigingen en ervoor zorgen dat de klant een optimale service ontvangt.
- On-site support
- Ondersteuning bieden tijdens Raads- en Commissievergaderingen
- Innemen en uitleveren van hardware, inclusief het maken van afspraken en het verwerken van de administratie
- Werkinstructies maken

2. Account beheer

- Openzetten van geblokkeerde accounts en het veranderen van wachtwoorden (via IAM)
- Het beheren van de toegangsrechten op de applicaties
- Verlenen van externe toegang

3. Werkplekbeheer

- Inspoelen, aansluiten en uitleveren van werkplekken: PC, Surface, printer, vaste en mobiele telefonie, overige randapparatuur
- Het doorgeven en begeleiden van onder andere printer, wifi en netwerk storingen aan de leverancier
- Onderzoeken van incidenten en defecten in de hardware
- Verhelpen van 1^e lijn incidenten

4. CMDB

- Beheren van configuratie-informatie over de werkstations
- Beheren van gebruikersinformatie in de configuratiedatabase
- Verwerken van wijzigingen in de configuratie database

5. Projecten

- Wisselende activiteiten. Bijvoorbeeld omruilen van grote aantallen Surfaces, ondersteuning bieden tijdens verhuizingen, verkiezingen en migratietrajecten etc.

Wat vragen wij van de medewerker? Hij/zij is/heeft:

- Nauwkeurig
- Flexibel inzetbaar, bereid om in de avond en bij hoge uitzondering in het weekend te werken
- Klantvriendelijk
- Communicatief sterk (ook via de telefoon)
- Een echte teamplayer met een flexibele werkhouding, die ook zelfstandig kan werken.
- Een groot probleemoplossend, analytisch vermogen en stressbestendig.
- Manier van werken is kwaliteitsgericht.
- Minimaal werk en denk niveau MBO, niveau 4
- Minimaal 2 jaar werkervaring
- Klantgerichte instelling en een proactieve werkhouding
- Aantoonbare ervaring met Office 365 en Windows10, Active Directory, TopDesk en IAM (is een pré)
- ITILv4 certificering of deze binnen korte termijn behalen