

BIJLAGE J

FUNCTIEPROFIELEN

WERKPLEKBEHEERDER

De werkzaamheden voor een Werkplekbeheerder zien er bij Beeld & Geluid als volgt uit:

- Verantwoordelijk voor het inrichten en onderhouden van werkplekken, de IT administratie, gebruikersondersteuning op het gebied van ICT vragen, 1e aanspreekpunt bij het oplossen van storingen en problemen, is pro-actief en draagt bij aan het zoeken naar de juiste producten voor de juiste doeleinden
- Zowel Werkplekbeheer taken (ondersteuning ter plekke, inrichting en reparatie hardware, netwerkaansluitingen patchen) als servicedesk taken (telefonisch bereikbaar, hulp op afstand, tickets bijhouden, accounts aanmaken)
- Werkplekbeheer faciliteert medewerkers van de Beeld & Geluid telefonisch, per e-mail en fysiek
- Werkplekbeheer draagt zorg voor het op orde houden van de IT-gebruikershandleidingen
- Werkplekbeheer draagt zorg voor meldingen en wijzigingen en communiceert hierover met de klanten en (directe) collega's van de afdeling IT
- De dienstverlening van de SD is primair gericht op klanttevredenheid en wordt door Opdrachtnemer zodanig vormgegeven dat minder incidenten en een hogere klanttevredenheid wordt bereikt
- De SD is verantwoordelijk voor middelenbeheer (CMDB) in TOPdesk en het actueel en kloppend houden hiervan
- Werkplekbeheer zal worden aangestuurd door vast Beeld & Geluid personeel.

Competenties:

- **Accuratesse:** Werkt nauwkeurig en zorgvuldig, heeft oog voor detail en maakt weinig fouten.
- **Betrokkenheid:** Identificeert zich met en voelt zich nauw betrokken bij de politieorganisatie en het politievak en weet dit 'met gepaste trots' uit te stralen.

- **Initiatief:** Signaleert kansen. Handelt ernaar en durft daarbij risico's te nemen om uiteindelijk een bepaald herkenbaar voordeel voor de organisatie te behalen. Begint liever uit zichzelf dan passief af te wachten.
- **Klantgerichtheid:** Herkent en onderzoekt de wensen en behoeften van anderen en speelt daarop in.
- **Luisteren:** Verzamelt belangrijke informatie uit mondelinge mededelingen. Geeft aandacht en ruimte aan gesprekspartners. Vraagt door en gaat in op reacties.
- **Mondelinge uitdrukingsvaardigheid:** Maakt feiten, meningen en ideeën aan anderen in begrijpelijke taal mondeling duidelijk.
- **Probleemanalyse:** Signaleert problemen, zoekt en herkent belangrijke informatie, rafelt vraagstukken uiteen en legt verbanden tussen gegevens.
- **Leervermogen:** Is alert op nieuwe informatie. Maakt zich actief meester van nieuwe kennis en past deze effectief toe voor de eigen functie.
- **Samenwerken:** Heeft oog voor het groepsbelang en draagt actief bij aan het gemeenschappelijke resultaat.

Kennis en ervaring

- MBO niveau 4, richting ICT.
- IT-specialisme: In bezit van certificaat ITIL Foundation is een pré. Ervaring met TOPdesk is een pré.
- Kennis van gereedmaken van werkplekken middels SCCM/Intune, Kennis van het Windows 11 besturingssysteem en bijbehorende hardware (laptops, monitoren, randapparatuur).
- Goede communicatieve vaardigheden, proactief, analyserend.
- **Taal:** Voertaal Nederlands in woord en geschrift, gewenst is dat medewerkers ook de Engelse taal beheersen.

SYSTEEMBEHEERDER

De werkzaamheden voor een Systeembeheerder zien er bij Beeld & Geluid als volgt uit:

- Verantwoordelijk voor het dagelijks controleren van de staat van alle systemen en processen, en het proactief afhandelen van problemen.
- Verbeteringen opperen van lopende processen waar nodig.
- Het bewaken, uitvoeren en aansturen van de 2de lijns tickets en verzoeken uit het ticketsysteem. Opvolgen van operationele activiteiten uit het ticketsysteem.
- 2e lijns aanspreekpunt voor Werkplekbeheer/servicedesk.
- Overloop van Werkplekbeheer/servicedesk in tijden van drukte.
- Inzetbaar voor projectwerkzaamheden.

Competenties:

- **Accuratesse:** Werkt nauwkeurig en zorgvuldig, heeft oog voor detail en maakt weinig fouten.
- **Betrokkenheid:** Identificeert zich met en voelt zich nauw betrokken bij de politieorganisatie en het politievak en weet dit 'met gepaste trots' uit te stralen.
- **Initiatief:** Signaleert kansen. Handelt ernaar en durft daarbij risico's te nemen om uiteindelijk een bepaald herkenbaar voordeel voor de organisatie te behalen. Begint liever uit zichzelf dan passief af te wachten.
- **Klantgerichtheid:** Herkent en onderzoekt de wensen en behoeften van anderen en speelt daarop in.
- **Luisteren:** Verzamelt belangrijke informatie uit mondelinge mededelingen. Geeft aandacht en ruimte aan gesprekspartners. Vraagt door en gaat in op reacties.
- **Mondelinge uitdrukingsvaardigheid:** Maakt feiten, meningen en ideeën aan anderen in begrijpelijke taal mondeling duidelijk.
- **Probleemanalyse:** Signaleert problemen, zoekt en herkent belangrijke informatie, rafelt vraagstukken uiteen en legt verbanden tussen gegevens.
- **Leervermogen:** Is alert op nieuwe informatie. Maakt zich actief meester van nieuwe kennis en past deze effectief toe voor de eigen functie.
- **Samenwerken:** Heeft oog voor het groepsbelang en draagt actief bij aan het gemeenschappelijke resultaat.

Kennis en ervaring

- **Diploma:** Minimaal een relevante MBO 4 diploma richting ICT

- Diepgaande kennis van Microsoft Active Directory, Group Policy, DNS, DHCP
- Diepgaande kennis van Windows Server 2019 en hoger
- Basiskennis van netwerkkapparatuur (firewalls, switches)
- Kennis van TCP/IP
- Kennis van VMWARE en Virtualisatie
- Kennis van storage en HSM systemen is een pré
- Kennis van SQL is een pré
- Kennis van ITIL
- Ervaring met TOPdesk is een pré
- Ervaring met Linux is een pré
- **Taal:** Voertaal Nederlands in woord en geschrift, gewenst is dat medewerkers ook de Engelse taal beheersen.