

Ondersteuner ICT servicepunt

Doel	Context
Het registreren, doorverwijzen en het zorgdragen voor het (ad-hoc) oplossen van primair 1e lijns, maar ook 2e lijns vragen en storingsen bij/van (eind)gebruikers (op Nova locaties) binnen de richtlijnen van NOVA.	Rapporteert aan: Manager Beheer
	Geeft leiding aan: - NVT
	Relevante kwantitatieve informatie: - NVT

Activiteiten		
1. 1^e en 2e lijns helpdesk Neemt, o.b.v. tickets en aan de balie bij het ICT-servicepunt, vragen en storingsmeldingen aan, registreert call's en pakt de vragen op, op volgorde van prioriteit; verwijst indien de vraag/storing niet zelfstandig kan worden opgelost, door naar de juiste interne of externe schakels (bijv. 2e of 3e lijns); houdt derhalve de aangeleverde tickets bij, werkt deze indien nodig bij; houdt tevens reserveringen van audiovisuele apparatuur en examenlaptops bij.	2. Ondersteuning Ondersteunt op (onderwijs)locatie bij storingsen, problemen en vragen van opleiders, studenten en medewerkers (en dus collega's); zowel softwarematig als hardwarematig (installaties via images op diverse gebruikers-niveaus/autorisaties), verzorgt hierbij ook de inname en uitgifte van devices, de bijbehorende registratie en de ondersteuning in de ruimtes (werkplekken, het omzetten van switchpoorten en bijv. patchen van bekabeling).	3. Continue verbeteren Signaleert verbeterpunten, adviseert gebruikers over het gebruik van IT-producten om herhaling van vragen en storingsen te voorkomen en probeert de vraag achter de vraag te achterhalen; koppelt bevindingen terug (o.a.) in de vorm van oplossingen naar de gebruiker.
4. Installaties en updates Installeert, via standaard 'images'/scripts, de installatie, updates en configuratie van werkpleksoftware en -hardware op devices voor, doet de (pre)acceptatie en ingebruikname van werkpleksoftware en -hardware en test werkpleksoftware en -hardware ter plekke en lost zo nodig eventuele knelpunten op; voert standaard updates uit op diverse devices.	5. Documentatie Schrijft praktische gebruikersinstructies, kennisitems en/of gebruikershandleidingen bij nieuwe applicaties, updates, gebruik devices etc.	6. Reparaties/vervanging Vervangt devices bij defect.

Niveau/criteria			
Kennis en ervaring		MBO4 met een ICT beheers achtergrond, geen specifieke (vervolg)opleiding benodigd	
Competenties	Definitie		Niveau
Blijven leren	Willen en blijven leren en het ontwikkelen van deskundigheid; deze deskundigheid inzetten ten gunste van de organisatie.		2
Betrouwbaarheid	Eerlijk en betrouwbaar zijn over wat iemand doet en in de mate waarin de omgeving ervan op aan kan dat het werk op tijd en correct gedaan is.		4
Ondernemerschap	Signaleren van nieuwe mogelijkheden voor de organisatie in de markt, zowel voor bestaande als nieuwe producten/diensten/business modellen, deze mogelijkheden te verkennen en daarbij risico's durven nemen.		2
Teamwork	Samenwerken met anderen, aan een gezamenlijk doel, is er trots op om gezamenlijk een doel te bereiken.		2
Probleemoplossend of analytisch vermogen	Oplossen van problemen door situaties, processen en vraagstukken uiteen te rafelen en systematisch te bekijken en te beoordelen.		2
Klantgerichtheid	Onderzoeken van de wensen en behoeften van de (interne en/of externe) klanten en daarop effectief inspelen.		3
Communicatie	Ideeën, feiten en meningen in begrijpelijke taal en op heldere wijze aan anderen duidelijk maken, gebruik makend van de juiste middelen.		2
Initiatief	Signaleren van kansen, mogelijkheden en/of bedreigingen, daarop gericht actie ondernemen en vooruit denken hoe problemen te voorkomen zijn.		2