



Europese aanbesteding ICT-dienstverlening CIZ

I10 - Functieprofielen voor de aanbesteding van ICT-dienstverlening	
ten behoeve van	
Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ)	
Contactpersoon	mr. G.C. Kooijman
Datum	28 december 2015
Kenmerk	ICTDIENSTVERLENING-2016.01.26-CIZ-GCK
Versie	1.0
Status	DEFINITIEF

1. Doel van dit document

Dit document geeft inzicht in het huidige functieprofiel van de over te nemen servicedesk medewerker welke onderdeel is van de Europese aanbesteding ICT-dienstverlening CIZ.

2. Servicedesk Medewerker

Status : definitieve versie 1.0

Datum : 26-01-2016

3. Functieprofiel Servicedesk (SD) medewerker

3.1. Doel van de functie

Het afhandelen van schriftelijke en of telefonische IT vragen, incidenten en aanvragen van services conform geldende richtlijnen en procedures. Gebruikers zodanig ondersteunen dat meldingen tijdig en conform geldende service levels zijn afgehandeld. Afwijkingen/knelpunten en specialistische vragen tijdig signaleren en doorzetten naar de (externe) specialisten/oplossgroepen en bewaken van de afhandeling van de meldingen. Tevens het doorzetten, bewaken en uitleveren van de aanvragen van services.

3.2. Plaats in de organisatie

De SD medewerker ontvangt leiding van de manager IT Operations en heeft afstemming met het team van de afdeling IT Operations (functioneel) applicatiebeheer, en externe leveranciers van ICT en facilitaire dienstverleners.

3.3. Resultaatgebieden

3.3.1. Gebruikers ondersteunen:

- Neemt eenvoudige en complexe meldingen en verzoeken in ontvangst en registreert middels een correcte en heldere formulering.
- Analyseert de melding en beoordeelt of de melding door de SD zelf kan worden beantwoord, dan wel moet worden doorgezet naar een specialist/oplossgroep en bewaakt de afhandeling van de melding.
- Handelt de melding zoveel mogelijk direct telefonisch en zelfstandig af.
- Verzorgt (standaard) correspondentie.
- Signaleert afwijkingen/knelpunten en geeft deze door aan de betreffende specialisten en bewaakt de voortgang van de afhandeling van de specialistische melding.
- Levert bijdragen aan de optimalisering en uniformering van werkprocessen.
- Signaleert de (structurele) knelpunten in de operationele dienstverlening en doet suggesties voor verbeteringen.

3.3.2. Gegevens verwerken:

- Is verantwoordelijk voor de verwerking van gegevens van de meldingen, zodanig dat de verrichte werkzaamheden conform geldende richtlijnen en procedures zijn getoetst, beoordeeld en geregistreerd en afwijkingen/knelpunten tijdig zijn gesignaleerd en doorgegeven aan specialisten.

3.3.3. Levering diensten:

- Is verantwoordelijk voor het registreren van de aanvraag van een service, het doorzetten van de aanvraag naar de juiste dienstverlener en het bewaken en zorgdragen van een tijdige levering conform de overeengekomen service levels.

Functieprofielen Europese aanbesteding ICT-dienstverlening CIZ

3.3.4. Afstemming & planning:

- De SD medewerker heeft regelmatig afstemming met diverse medewerkers van het CIZ.
- Heeft externe contacten.
- Zorgt voor een goede planning m.b.t. de bezetting van de Servicedesk.

3.4. Vaardigheden en kwaliteiten

3.4.1. De SD medewerker:

- Luistert goed naar de klant en vraagt eventueel door.
- Is in staat de, eenvoudige, melding van de klant te analyseren en hierop te anticiperen.
- Is in staat prioriteiten te stellen en kan eigen werkzaamheden coördineren en plannen.
- Gaat actief op zoek naar een logische, concrete en realistische oplossingen.

3.4.2. Kennis

- HBO werk- en denkniveau, minimaal MBO opleiding en bijvoorbeeld aangevuld met relevante cursussen op het gebied van facility en informatica.
- Heeft kennis van het vakgebied.
- Heeft kennis van de organisatie en haar bedrijfsprocessen.
- Heeft kennis van ICT applicaties en systemen.
- Houdt zich op de hoogte van relevante ontwikkelingen ten aanzien van de relevantie interne en externe regelgeving.

3.5. Competenties

3.5.1. Kerncompetenties Bedrijfsvoering

- Samenwerken.
- Klantgerichtheid.
- Verantwoordelijkheid nemen.

Naast de kerncompetenties die voor alle functies binnen Bedrijfsvoering gelden, zijn de volgende competenties specifiek voor deze functie:

- Probleemoplossend vermogen.
- Zorgvuldigheid.
- Oordeelsvorming.
- Overtuigingskracht.