

Medewerker Servicedesk ICT

Functiefamilie	Informatisering & Automatisering
Functienummer	40.20.110
Versie	Maart 2011
Organisatorische context	Rapporteert aan de Teamleider van de afdeling.
Doel van de functie	Levert gebruikersondersteuning met betrekking tot ICT-middelen en telecommunicatievoorzieningen, volgens vastgestelde standaarden en procedures voor informatiebeveiliging en volgens de Service Level Agreements met klanten, om geautomatiseerde bedrijfsprocessen zo ongestoord mogelijk te kunnen laten verlopen.

Resultaatgebieden

1. Gebruikersondersteuning

Verleent 1^e lijns ondersteuning aan gebruikers, rapporteert hen over de voortgang van gemelde aanvragen dan wel storingen en informeert naar tevredenheid over de service.

2. Signaleren ontwikkelingen

Signaleert en verzamelt wensen van gebruikers en rapporteert hierover aan de Teamleider.

3. Apparatuur

Installeert en beheert apparatuur, (systeem-)programmatuur, datacommunicatie en telecommunicatievoorzieningen.

4. Configuratiebeheer

Voert incidentenbeheer, configuratiebeheer en wijzigingsbeheer uit met betrekking tot ICT-infrastructuur, kantoorautomatisering en telecommunicatie.

5. Training

Organiseert cursussen, demonstraties en instructies voor gebruikers van ICT-middelen.

6. Rapporteren

Rapporteert gegevens met betrekking tot de afhandeling van storingen en aanvragen aan de Teamleider.

Functie-eisen

MBO werk- en denkniveau met circa 3-5 jaar werkervaring.

Differentiërende factoren voor functie-indeling

- ↓ De functie kan een niveau lager uitkomen indien configuratiebeheer en training voor gebruikers niet tot de functie-inhoud behoren.