**Medewerker Gebruikersondersteuning Servicepunt**

*Cluster Bestuurs- en concernondersteuning*

## Ons aanbod

|  |  |
| --- | --- |
| **Werklocatie:** | Wilhelminakade 179, Rotterdam |
| **Startdatum:** | z.s.m., naar verwachting eind februari/begin maart |
| **Aantal medewerkers:** | 2 |
| **Uren per week:** | 36 uur |
| **Duur opdracht:** | 6 maanden |
| **Verlengingsopties:** | 2 x 6 maanden |
| **FSK:**  **Prijs-kwaliteitsverhouding** | 8  20-80 |
| **Detavast:** | Ja, optie tot overname na inzet van 12 gewerkte maanden. |

## Jouw functie

Een Medewerker Gebruikersondersteuning & Regie verzorgt de ondersteuning aan gebruikers. Deze ondersteuning bestaat uit:

* *Servicepunt*: verzorgt aan de hand van werkorders de ondersteuning voor de mobiele ICT-middelen en facilitaire dienstverlening
* *Werkplekbeheer*: verzorgt de 2e lijn ondersteuning aan gebruikers voor de voorzieningen op de werkplek en vergaderruimtes
* *Servicedesk*: je bent het eerste aanspreekpunt voor ICT. Je registreert en lost voor zover mogelijk zelf vragen en storingen op of verwijst door naar de juiste oplosgroep, conform de richtlijnen van de afdeling.

Voor nu zoeken we een collega voor het Servicepunt. We verwachten dat je ook inzetbaar bent voor Werkplekbeheer.

Op een Servicepunt worden verschillende zaken afgehandeld op verzoek van de klant/gebruiker. Hierbij zal je de noodzakelijke technische handelingen verrichten aan mobiele ICT-middelen, met het doel deze middelen (opnieuw) beschikbaar te maken voor de gebruikers. Zodoende is het belangrijk dat je in staat bent snel te werken, maar wel met de nodige accuratesse, zodat de gebruiker zijn werk kan voortzetten. De werkzaamheden worden verricht aan een balie (face to face). Naast de technische kennis van mobiele apparaten die in deze rol wordt gevraagd, is het daarom extra van belang dat je over een klantgerichte houding beschikt. Dat wil zeggen dat je behulpzaam, vriendelijk, proactief en communicatief sterk bent.

## Jouw profiel

* Je hebt een accurate, verantwoordelijke en oplossingsgerichte houding
* Klantgerichtheid is jouw tweede natuur
* Je bent zowel een teamplayer als een zelfstandige werker
* Goede schriftelijke en mondelinge communicatieve vaardigheden
* Goede beheersing van Nederlandse taal in woord en geschrift
* Daarnaast ben je flexibel, secuur en representatief.
* Je bent stressbestendig en kunt goed functioneren in een werkomgeving met hoge werkdruk;
* Je bent integer en discreet in het omgaan met vertrouwelijke informatie.

## Eisen

* Je beschikt over een succesvol afgeronde opleiding op minimaal MBO-4 niveau in een ICT gerelateerde studierichting;
* Je beschikt over minimaal 1 jaar ervaring als Servicepunt Medewerker in een grote, complexe omgeving met >300 medewerkers, met daarbij de volgende werkzaamheden: opgedaan in de afgelopen 3 jaar’
* Face to face Klantcontact aan de balie;
* Het registreren van handelingen;

Je beschikt over kennis van iOS en Androidsystemen.

## Wensen

Bij voorkeur beschik je over de volgende kennis en ervaring:

* Minimaal 1 jaar werkervaring met het bieden van ondersteuning o.g.v. mobiele ICT-middelen middels face to face contact in een organisatie opgedaan in de afgelopen 3 jaar
* In bezit van een MCSA-certificaat;
* In bezit van een ITIL Foundation certificaat;
* Ervaring met het werken met servicemanagement tools (bijv. Planon); hoeveel jaar ervaring is hierin gewenst? 2 jaar
* Technische kennis van smartphones, iPhone ‘s, tablets, iPad ‘s en laptops.

## De afdeling

Rotterdam heeft de grootste ICT-afdeling in gemeenteland. Honderden collega’s houden zich dagelijks bezig met het beheren, beveiligen en (door)ontwikkelen van alle ICT-dienstverlening. Zowel binnen de organisatie als in de stad. We werken met de meest geavanceerde technologieën om Rotterdam beter en innovatiever te maken, om flexibel op die dynamiek in te kunnen spelen.

## De procedure

De aanbiedende partij in deze uitvraag gaat akkoord met de mogelijkheid tot kosteloze overname bij indiensttreding van de kandidaat na de inhuurperiode bij geschiktheid van de kandidaat en met de wederzijdse instemming van de kandidaat.