# Medewerker gebruikersondersteuning Servicedesk – cluster BCO

## Ons aanbod

|  |  |
| --- | --- |
| **Werklocatie:** | Wilhelminakade 179 |
| **Startdatum:** | z.s.m., naar verwachting medio februari 2019 |
| **Aantal medewerkers:** | 2 |
| **Uren per week:** | 36 |
| **Duur opdracht:** | 12 maanden |
| **Verlengingsopties:** | 2 x 12 maanden |
| **FSK:** | 8 |
| **Tariefrange:** | €35 - €45  |
| **Verhouding prijs/kwaliteit:****Verificatiegesprekken:****Detavast:** | 40% - 60%5 en 11 februariJa, kosteloze overname mogelijk na 12 maanden |
|  |  |

## Jouw functie

De Afdeling “Gebruikersondersteuning en Regie” verzorgt ondersteuning aan gebruikers. Deze ondersteuning bestaat uit:

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

Voor nu zoeken we een collega voor de ICT Servicedesk.

De Servicedesk ICT van de gemeente Rotterdam levert ondersteuning aan meer dan 16.000 collega’s in een complexe omgeving met veel verschillende applicaties.

* De meldingen komen binnen via de telefoon, webformulieren en email.
* De Servicedeskmedewerker registreert en classificeert de meldingen en handelt die, vanaf de eigen werkplek, zoveel mogelijk direct en volgens procedure af
* De meldingen die de Servicedeskmedewerker niet zelf kan of mag afhandelen worden naar de juiste oplosgroepen gerouteerd.
* Meldingen kunnen o.a. bestaan uit storingsmeldingen, vragen en aanvragen.
* Wij werken met Citrix, Windows 10 en Office 365
* Windows, iOS & Android voor onze mobiele ICT middelen

## Jouw profiel – eisen

* Een afgeronde mbo 4 ICT-opleiding of een succesvol afgeronde MCSA training (Microsoft Certified Solutions Associate);
* Een ITIL-foundation certificaat;
* Minimaal 1 jaar ervaring, opgedaan in de afgelopen 3 jaar, als servicedeskmedewerker in een grote complexe omgeving met >1000 medewerkers;
* Minimaal 1 jaar ervaring, opgedaan in de afgelopen 3 jaar, met het telefonisch ondersteunen van gebruikers, eventueel met het remote overnemen van de gebruikerspc
* Minimaal 1 jaar ervaring, opgedaan in de afgelopen 3 jaar, met het registreren van storingen en hulpvragen in een Servicemanagement tool;

## Competenties;

* 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.

## Wensen

* Een afgeronde hbo-opleiding;
* Een succesvol afgeronde training MCSE (Microsoft Certified Solutions Engineer)
* Een succesvol afgeronde training MOS (Microsoft Office Specialist)
* Aantoonbare systeemkennis van Citrix, Windows 10 en mobiele telefonie (Android / IOS)

## 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.

Wij zoeken een collega met: een MBO-ICT opleiding en/of Microsoft certificaten een ITILL foundation certificaat ruime ervaring met het telefonisch ondersteunen bij ICT vragen en problemen in een Citrix omgeving met Windows 10 en Office 365 ruime ervaring met het registreren van meldingen in een Servicemanagement tool kennis van iOS & Android voor onze mobiele ICT middelen een flexibele-, positieve- en klantgerichte instelling een uitstekende beheersing van de Nederlandse taal in woord en geschrift