## Medewerker gebruikersondersteuning werkplekbeheer (ICT)

Cluster Bestuurs- en Concernondersteuning

## Ons aanbod

|  |  |
| --- | --- |
| **Werklocatie:****Thuiswerkbeleid:** | Wisselende locaties in Rotterdam In het kader van Anders werken wordt er voornamelijk vanuit huis gewerkt. Voor het vergaderen en digitaal ontmoeten wordt er gebruik gemaakt van MS Teams.Wanneer fysieke aanwezigheid benodigd is vindt dit voornamelijk plaatst op een gemeentelijke locatie. |
| **Startdatum:** | Z.s.m. naar verwachting medio/eind juli |
| **Aantal medewerkers:** | 1 |
| **Uren per week:** | 36-40 |
| **Duur opdracht:** | 31-12-2022 |
| **Verlengingsopties:** | 2 x 6 maanden  |
| **FSK:** | 8 |
| **Data voor verificatiegesprek:** | Week 28/29 via MS Teams  |
| **Tariefrange:** | €40,- €45,-  |
| **Verhouding prijs/kwaliteit:****ZZP:** | 30% - 70%Nee, ook doorleenconstructies zijn niet toegestaan |

## Waar ben jij van?

Jij bent van optimale dienstverlening aan gebruikers van diverse ICT-middelen. Door jouw kennis en expertise in te zetten weet jij oplossingsgericht knelpunten aan te pakken. Zo kunnen gebruikers zorgeloos weer verder werken, zowel vanuit huis als vanuit een gemeentelijk kantoor.

## Jouw functie

Als medewerker ICT Dienstverlening werkplekbeheer ben jij verantwoordelijk voor de tweedelijnsondersteuning aan gebruikers van de voorzieningen van diverse ICT-middelen. Je voert werkorders uit waarbij je de noodzakelijke technische handelingen aan de werkplekken verricht met het doel ze voor de gebruikers beschikbaar te maken. Daarnaast los je zelfstandig en gezamenlijk met beheer teams storingen op aan vergaderapparatuur in de vergaderzalen ten behoeve van (hybride) vergaderen. Daarnaast ondersteun je gebruikers bij het gebruik van deze apparatuur. Je bent daarnaast ben in staat om de werkplekken te koppelen aan het netwerk en voer je handelingen uit waaronder Hardware installatie, Verhuizingen, Troubleshooten, Patchen, Uitvoeren van scripts via een Deployment Tool(s) en indien nodig het installeren van software.

Tijdens het uitvoeren van deze werkzaamheden signaleer je proactief zaken t.b.v. optimalisatie van de werkomgeving en knelpunten in o.a. huidige werkprocessen.

Je schroomt er niet voor om verbeteringen aan te dragen. Inmiddels wordt er binnen de organisatie veel gewerkt met (hybride) vergaderapparatuur, waardoor hier veel ondersteuning, beheer en kennisoverdracht richting gebruikers op plaatsvindt. De komende tijd ligt de aandacht/nadruk vooral hierop.

## Jouw profiel

In jouw rol als medewerker gebruikersondersteuning werkplekbeheer is het essentieel om je werk **kritisch** en **accuraat** uit te voeren. Deze functie heeft echter ook een belangrijk **verbindend** element in zich. Dit maakt het beheersen van social skills als **netwerken** en **samenwerken**, minstens zo belangrijk. Het is van belang dat je jij zowel schriftelijk als mondeling **communicatief** **vaardig** bent. Daarnaast neem jij een **proactieve** houding aan, wat bijvoorbeeld naar voren komt bij afspraken die voortvloeien uit overleggen en weet je zaken om te zetten naar acties. Je bent **doortastend**, **analytisch** ingesteld en kan goed **sparren**. Je bent in staat om overzicht te maken en te houden. Je bent **pragmatisch**, **oplossingsgericht** en kan snel handelen als de situatie dat vereist. Je beschikt over een gezonde dosis drive, **enthousiasme**, intelligentie en **leergierigheid**. Je werkt goed en graag samen en bent bereid te helpen wanneer je team je nodig heeft. Verder ben jij een positieve en energieke professional met een flinke drive om te leren en ontwikkelen. En het verschil kan maken in de uitvoering van de werkzaamheden.

## Eisen

* Je beschikt over een afgeronde mbo-4 niveau opleiding op het gebied van ICT;
* Je beschikt over een ITIL-certificering;
* Je hebt minimaal 2 jaar ervaring in gelijke of soortgelijke rol als werkplekbeheerder/ werkplekspecialist, opgedaan in afgedaan in afgelopen 5 jaar
* Je hebt minimaal 1 jaar ervaring met de servicemanagementtool Planon en/of Topdesk;
* Je beschikt over de basiskennis van netwerken in het kader van troubleshooting van de devices en de daarbij behorende troubleshoot(s);
* Je beschikt over kennis van (Hybride) vergaderapparatuur zoals roomsystems, beamers, smartboards, Digiboards (o.a. t.b.v. hybride vergaderen);
* Je hebt ervaring opgedaan in de afgelopen 3 jaar in het beheren van werkplekken (oplossen storingen, koppelen aan netwerk, installeren van Operating Systems en software);
* Je bent in het bezit van rijbewijs B.

## Wensen

* Je hebt een afgeronde hbo-opleiding;
* Je hebt kennis van en ervaring met Microsoft (MCITP) en Office 365 (Teams).

## 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.

## Onze organisatie

**De backbone van de organisatie. Dat zijn wij.**

Bestuurs- en Concernondersteuning (BCO) is de Haarlemmerolie van de gemeentelijke organisatie. Wij zorgen ervoor dat ruim 14.000 collega’s en het college van burgemeester en wethouders elke dag het beste uit zichzelf kunnen halen voor de stad. We worden vaak de *backbone* van de gemeentelijke organisatie ‘het concern’ genoemd, in de praktijk is dat misschien zo, maar wij hebben slechts een bescheiden rol. Het zijn onze collega’s van andere organisatieonderdelen die wij in de schijnwerpers willen zetten zodat de stad op hen kan rekenen.

**Waar wij van zijn**

BCO is misschien wel de meest diverse club van het concern. Bij ons lopen advocaten, accountants, inkopers en IT’ers rond, maar ook loopbaancoaches, recruiters, evenementenorganisatoren, nieuwsmakers, bestuursvoorlichters en communicatieadviseurs. Samen vormen we de staforganisatie van de gemeente Rotterdam. Adviseren en faciliteren zit in ons DNA. Waar nodig innoveren we of stropen we de mouwen op en helpen we een handje mee. Wij zijn dus van heel veel en dat maakt het zo spannend om voor BCO te werken. Je werkt bij ons letterlijk in de haarvaten van de organisatie.