**Medewerker Facilitaire Servicedesk**

**Afdeling**

Cluster BCO-IIFO-Gebruikersondersteuning en Regie - Servicedesk

De facilitaire servicedesk maakt deel uit van het team Servicedesk van de afdeling Gebruikersondersteuning en Regie.

De facilitaire servicedesk is het telefonische aanspreekpunt voor klachten, wensen (bestellingen), informatievragen en storingen van gebruikers en externe partijen op facilitair gebied en huisvesting. De servicedesk geeft werkorders aan facilitaire leveranciers, en onderhoudt de contacten over de uitvoering van de opdrachten.

De Medewerker Facilitaire Servicedesk legt verantwoording af aan de Coördinator Facilitaire Servicedesk.

**Functie**

Je bent het visitekaartje voor alle telefonische vragen, vragen per e-mail en via Planon Self Service op facilitair gebied en huisvesting. Je bent klantvriendelijk en je kunt je collega’s en de gebruikers feedback geven, en je weet feedback te ontvangen.

Je bent het aanspreekpunt voor klachten, wensen (bestellingen), informatievragen en storingen (KWIS-en) van gebruikers en externe partijen. Je kent de werking van het facilitair management informatiesysteem (FMIS) inclusief bijbehorende processen.

**Vraag en aanbod**

We zijn op zoek naar een doortastende dienstverlenende collega met doorzettingsvermogen.

Aanspreekpunt: kent de werking van het facilitair management informatiesysteem (FMIS) en andere relevante applicaties, inclusief bijbehorende processen, houdt zich op de hoogte van alle facilitaire producten en diensten, neemt klachten, wensen, informatievragen en storingen aan die binnen komen, beoordeelt deze en verwerkt ze binnen het FMIS, zet KWIS-en door naar de juiste persoon zowel in- als extern en bewaakt de voortgang, verstrekt informatie over facilitaire producten en diensten, doet voorstellen inzake mogelijke verbeteringen in de processen en systemen, signaleert (latente) problemen in apparatuur, software en bereikbaarheid opdrachtgever(s) aan de Coördinator Servicedesk.

* MBO werk- en denkniveau (richting facilitaire dienstverlening);
* Goede kennis van Planon;
* Je bent een goede gesprekspartner en kunt je dan ook zowel mondeling als schriftelijk goed uitdrukken;
* Je bent resultaat- en klantgericht, je werkt graag en goed samen.

|  |  |
| --- | --- |
| **Taakbeschrijving**  |  |
| Functiefamilie  | : ondersteuning  |
| Functieprofiel  | : vakspecialist A  |

Roepnaam : medewerker Servicedesk

*Plaats in de organisatie*

BCO-IIFO-Gebruikersondersteuning en Regie

*Doel van de functie*

De facilitaire servicedesk fungeert als aanspreekpunt voor klachten, wensen (bestellingen), informatievragen en storingen (KWIS-en) van gebruikers en externe partijen. De medewerker Servicedesk

*Resultaten*

 Geleverde ondersteuning bij de dagelijkse werkzaamheden binnen de Servicedesk

*Kerntaken*

|  |  |
| --- | --- |
|  | Aanspreekpunt: kent de werking van het facilitair management informatiesysteem (FMIS) en andere relevante applicaties, inclusief bijbehorende processen, houdt zich op de hoogte van alle facilitaire producten en diensten, neemt klachten, wensen, informatievragen en storingen aan die binnen komen, beoordeelt deze en verwerkt ze binnen het FMIS, zet KWIS-en door naar de juiste persoon zowel in- als extern en bewaakt de voortgang, verstrekt informatie over facilitaire producten en diensten, doet voorstellen inzake mogelijke verbeteringen in de processen en systemen, signaleert (latente) problemen in apparatuur, software en bereikbaarheid opdrachtgever(s) aan de Coördinator Servicedesk.  |
|  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| *Contacten*  |  |
| *Intern/Extern Waarover Doel*  | *Frequentie*  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Opdrachtgevers  | Pandinformatie  | Kunnen geven van  | Periodiek  |
|  |  | juiste informatie aan  |  |
|  |  | leveranciers en  |  |
|  |  | opdrachtgevers  |  |
| Gebruikers  | Meldingen en  | Oplossen  | Periodiek  |
|  | storingen  |  |  |
| Leveranciers  | Contractafspraken en  | Controle  | Periodiek  |
|  | levering diensten  |
|  |  |