**Medewerker Gebruikersondersteuning Servicepunt**

*Cluster Bestuurs- en concernondersteuning*

## Ons aanbod

|  |  |
| --- | --- |
| **Werklocatie:** | Wilhelminakade 179, Rotterdam |
| **Startdatum:** | z.s.m., naar verwachting eind februari |
| **Aantal medewerkers:** | 2 |
| **Uren per week:** | 36 uur |
| **Duur opdracht:** | 6 maanden |
| **Verlengingsopties:** | 2x 6 maanden |
| **FSK:** | 8 |
| **Detavast:** | Ja |

## 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.

De Medewerker werkplekbeheer verzorgt de 2e lijn ondersteuning aan gebruikers van voorzieningen van de 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. Je bent tevens in staat om werkplekken te koppelen aan het netwerk en voert hiervoor handelingen uit waaronder patchen, starten van scripts en indien nodig het installeren van software.

## 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 daarbij de volgende werkzaamheden:
	+ Klantcontact aan de balie;
	+ Het registreren van handelingen;
* Je beschikt over kennis van iOS en Android systemen.

## 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;
* In bezit van een MCSA certificaat;
* In bezit van een ITIL Foundation certificaat;
* Ervaring met het werken met servicemanagement tools (bijv. Planon);
* Technische kennis van smartphones, iPhones, tablets, iPads en laptops.

## Competenties

* Resultaatgerichtheid;
* Integriteit;
* Klantgericht en vriendelijk;
* Samenwerken;
* Communicatief vaardig;;
* Representatief;
* Secuur.

## 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.