# Medewerker telefonie

## Ons aanbod

|  |  |
| --- | --- |
| **Werklocatie:** | Wilhelminakade 179 |
| **Startdatum:** | Zo snel mogelijk, naar verwachting begin april |
| **Aantal medewerkers:** | 1 |
| **Uren per week:** | 40 |
| **Duur opdracht:** | 6 maanden |
| **Verlengingsopties:** | 2 x 3 maanden |
| **FSK:** | 9 |
| **Tariefrange:** | €45 – €60 |
| **Verhouding prijs/kwaliteit:** | 30% - 70% |

## Jouw functie

Als medewerker telefoniebeheer zorg je, samen met de Telefoniebeheercollega’s er voor dat de collega’s in het concern, conform de prestatienorm, gebruik kunnen maken van zowel de mobiele als de vaste telefoniefunctionaliteit. Je voert daartoe functioneel beheer op de telefonie-omgeving en verwerkt het in een korte tijd veel mutaties op het gebied van koppelingen tussen telefonie-abonnementen, simkaarten en werknemers. Hierbij hoort ook het verwerken en oplossen van incidenten en het doorvoeren van functionele standaardwijzigingen in de telefonie-omgeving. Daarnaast draag je bij aan het opmaken en verstrekken van rapportages en signaleer je richting de clusters over, onder andere, hoog verbruik.

Een andere taak is het begeleiden van collega’s bij het goed orde brengen van hun bereikbaarheid. Dat kan zowel telefonisch als zo nu en dan op de werkplek. Volgens de afgesproken prestatienormen. Samen met de telefonie-collega’s zorg je ervoor dat het team bereikbaar is en eindgebruikers helpt tijdens het service-window (07:30 tot 17:00).

## Jouw profiel

Daarnaast heb je veel ervaring in het werken met het T-Mobile portal, Avaya telefonie omgevingen, Excel en Planon (Service management tool voor ondersteuning aan de ITIl processen). Kandidaten met een goede inhoudelijke kennis van telefonie, change management en incident management, die storing en oplossingsgericht kunnen werken krijgen de voorkeur.

**Competenties**

* Accuraat
* Oplossingsgericht
* Servicegericht
* Communicatief vaardig

## Eisen

* Een afgeronde mbo 4 opleiding
* Een ITIL foundation certificaat
* Minimaal 3 jaar ervaring, opgedaan in de afgelopen 5 jaar, als medewerker telefonie (beheer) met daarbij de volgende werkzaamheden:
  + Werken met een service portal
  + Werken met een service managementsysteem
  + Werken met Excel (basis)

## Wensen

* Een afgeronde opleiding in de richting van administratie of ICT
* Systeemkennis van en ervaring met:
  + T-mobile portal
  + Avaya telefonie omgeving
  + Planon
  + Geavanceerde kennis van Excel (denk hierbij aan o.a. draaitabellen)

## 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.

## Onze organisatie

De Bestuur en Concern Ondersteuning ondersteunt de gemeente Rotterdam op het gebied van bedrijfsvoering. Producten en diensten zoals ICT, HR, Financiën en Communicatie zijn gebundeld om zo efficiënt en effectief mogelijk de dienstverlening te leveren die de gemeente nodig heeft bij het uitvoeren van haar werk voor de stad. In een omgeving die voortdurend in beweging is, biedt de Bestuur en Concern Ondersteuning vakmanschap en kwaliteit om flexibel op die dynamiek in te kunnen spelen.