**Jouw baan**

Als change medewerker zorg jij voor de beoordeling en afhandeling van verzoeken voor de levering van diensten en producten van klanten en van verzoeken op het gebied van wijziging in de ICT infrastructuur van de afdeling Gebruikersondersteuning van de Gemeente Rotterdam. De uitdaging voor het op ITIL gebaseerde proces is een goed evenwicht te vinden in het faciliteren van veranderingen die van belang zijn voor de zorg en de borging van de kwaliteit en stabiliteit van de infrastructurele voorzieningen. Jouw werkterrein zal vooral de afhandeling van aanvragen van de klant betreffen.

**Taken**

Zorgen voor de correcte afhandeling van aanvragen van de klant volgens geldende afspraken.

Opstarten en begeleiden van alle activiteiten binnen een wijziging, die nodig zijn om de aanvraag te realiseren naar tevredenheid van de klant en binnen de gestelde randvoorwaarden.

Coördineren van de uitvoering en zorgen voor afstemming tussen betrokken partijen.
Zorgen voor verdere standaardisatie van het proces.

Zorgen voor de registratie van de relevante informatie betreffende een wijziging.

Het bijhouden en verbeteren van data in de CMDB.

Beheren van het kennisregister.

**Wie ben jij**

Je beschikt over minimaal een afgeronde HBO opleiding, bij voorkeur in de richting van informatica of aanverwant.

Je hebt minimaal 4 jaar werkervaring opgedaan in de ICT branche, waarvan minimaal 2 als change medewerker.

Je bent bekend met het organiseren van ICT changes vanuit de infrastructuur en kan hier op technisch niveau over meepraten.

Jouw beheersing van de Nederlandse taal is uitstekend, zowel in woord en geschrift.