# Medewerker Oracle Servicedesk

## Ons aanbod

|  |  |
| --- | --- |
| **Werklocatie:** | De Rotterdam, Wilhelminakade 179 |
| **Startdatum:** | z.s.m., naar verwachting eind juni 2019 |
| **Aantal medewerkers:** | 1 |
| **Uren per week:** | 32-40 |
| **Duur opdracht:** | 3 maanden |
| **Verlengingsopties:** | 1 x 3 maanden |
| **FSK:** | 8/9 |
| **Data voor verificatiegesprek:** | Naar verwachting week 25 |

## Jouw functie

We zoeken een (tijdelijke) enthousiaste servicedeskmedewerker voor de Oracle Mid-Office.

Deze Oracle Mid-Office is de Servicedesk waar alle Oracle ebs (en Oracle ebs gerelateerde) issues, vragen, verzoeken en problemen terecht komen. De meeste van deze issues, vragen verzoeken e.d. komen via Planon (Call registratie pakket) binnen bij de Mid-Office.

De Mid-Office screent alle binnenkomende meldingen en lost deze op of (indien te specialistisch) zet deze door naar de functioneel beheerders van CBS (Concern BedrijfsvoeringsSystemen) welke deze meldingen dan overnemen. De medewerkers van de Mid-Office zijn het eerste aanspreekpunt voor de gebruikers van Oracle ebs; een goede intake is vaak het halve werk, door goed te luisteren/lezen en de juiste vragen te stellen!!

## Jouw profiel

Als medewerker van de Mid-Office beschik jij over de vaardigheden en eigenschappen om effectief en efficiënt invulling te geven aan deze afwisselende, dynamische en soms stressvolle job.

**Competenties**

* Klantgericht, geduldig en doortastend handelen is je tweede natuur
* Systematisch, Accuraat en analytisch werken is kenmerkend voor je manier van werken.
* Heldere communicatie, collegialiteit en integriteit staan hoog in ons vaandel en passen ook bij jou.
* Vermogen om ook collega’s op sleeptouw te nemen om hen ook naar een hoger niveau te brengen.
* Goede uitdrukkingsvaardigheden zowel mondeling als schriftelijk (Nederlands).
* Analytische vermogen om problemen snel te doorgronden en op te lossen.

## Eisen

* Minimaal een afgeronde mbo 4-opleiding met hbo werk- en denkniveau
* Minimaal 1 jaar werkervaring, opgedaan in de afgelopen 3 jaar, in een soortgelijke functie
* Kennis van en ervaring met Oracle EBS (diverse Oracle modules)
* Gedurende de periode half juli – half augustus 2019 kan geen vakantieverlof opgenomen worden

## Wensen

* Kennis van SQL
* Werkervaring als een meewerkend voorman
* Flexibel qua uren inzet verdeeld over de werkweek

## De afdeling

De Oracle Mid-Office is onderdeel van het team CBS (ConcernBedrijfsvoeringsSystemen), dit team bestaat uit 30+ medewerkers welke het functioneel beheer uitvoeren voor met name Oracle Applications (Oracle ebs), maar ook APRO (Betaalverkeer en Imaging) en LIAS (de applicatie welke het plannings- en begrotingsproces ondersteunt. Het team CBS ondersteunt alle clusters van de Gemeente Rotterdam welke met genoemde applicaties werken.

Naast het beheer (gebruikersondersteuning) neemt de afdeling actief deel aan veranderingen om de software samen met de organisatie optimaal te laten werken voor de Gemeente Rotterdam.

## Onze organisatie

Het team CBS is onderdeel van de Afdeling Strategie & Ondersteuning, welke gepositioneerd is binnen de BCO (Bestuurs- en Concern Ondersteuning) van de Gemeente Rotterdam.