**1e lijns ondersteuning binnen het Functioneel Beheer vakgebied.**

Tijdelijke opdracht voor 36 uur per week.

**Opdracht omschrijving**

Het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling van de gemeente Rotterdam gebruikt diverse applicaties die de bedrijfsprocessen ondersteunen.

Voor het functioneel beheer van deze applicaties zijn we op zoek naar een junior functioneel beheerder die de 1e lijns ondersteuning van een aantal van deze applicaties kan gaan verzorgen.

**Taken**

* Afhandelen van eerstelijns servicecalls
* Ondersteunen van de gebruikers
* Registreren van wijzigingsverzoeken
* Escaleren van servicecalls naar de tweede lijn
* Leveren van standaard rapportages
* Troubleshooten

**Om deze opdracht goed te kunnen uitvoeren is het volgende nodig**:

* Minimaal MBO+ werk- en denkniveau.
* Ervaring met 1e lijns support werk.
* Willen groeien in het vakgebied van functioneel beheer.
* Goede communicatieve vaardigheden en klantgericht handelen.
* Snel de benodigde basiskennis van een applicatie kunnen eigen maken.
* Goed en zorgvuldig weten om te gaan met privacy gevoelige gegevens.
* Zowel zelfstandig als in teamverband kunnen werken.
* Basis kennis van BISL en ITIL processen.
* Basis kennis van Excel.

**Bij voorkeur heb je ook kennis van:**

* SQL
* Het (functioneel) beheer van een Klant Volg Systeem