



Medewerker gebruikersondersteuning Servicedesk – cluster BCO

Ons aanbod

Werklocatie:	Wilhelminakade 179
Startdatum:	z.s.m.
Aantal medewerkers:	2
Uren per week:	36
Duur opdracht:	12 maanden
Verlengingsopties:	1 x 12 maanden
FSK:	8
Tariefrange:	€35 - €45
Verhouding prijs/kwaliteit:	30% - 70%
Verificatiegesprekken:	De verificatiegesprekken zullen naar verwachting plaatsvinden in week 49.
Detavast:	Ja, eventuele kosteloze overname mogelijk na 12 maanden.

Jouw functie

De Afdeling “Gebruikersondersteuning en Regie” verzorgt ondersteuning aan gebruikers. Deze ondersteuning bestaat uit:

- Servicedesk: je bent het eerste aanspreekpunt voor ICT. Je registreert en lost voor zover mogelijk zelf vragen en storingsmeldingen op en routeert door naar de juiste oplosgroep, conform de richtlijnen van de afdeling.
- Servicepunt: verzorgt aan de hand van werkorders de uitlevering van en ondersteuning op de mobiele ICT-middelen en facilitaire dienstverlening.
- Werkplekbeheer: verzorgt de 2e lijnondersteuning aan gebruikers voor de voorzieningen op de werkplek en vergaderruimtes.

Voor nu zoeken we een collega voor de ICT Servicedesk die klantgericht is en die uitdaging vindt in het telefonisch ondersteunen van gebruikers. Als eerste aanspreekpunt voor ICT voorzie je de gebruikers van een uitstekende dienstverlening.

De Servicedesk ICT van de gemeente Rotterdam levert ondersteuning aan meer dan 16.000 collega's in een complexe omgeving met veel verschillende applicaties:

- De meldingen komen binnen via de telefoon, webformulieren en email;
- De Servicedeskmedewerker registreert en classificeert de meldingen en handelt die, vanaf de eigen werkplek, zoveel mogelijk direct en volgens procedure af;
- De meldingen die de Servicedeskmedewerker niet zelf kan of mag afhandelen worden naar de juiste oplosgroepen gerouteerd;
- Meldingen kunnen o.a. bestaan uit storingsmeldingen, vragen en aanvragen;
- Wij werken met Citrix, Windows 10 en Office 365;



- Windows, iOS & Android voor onze mobiele ICT-middelen.

Jouw profiel – eisen

- Een afgeronde mbo 4 ICT-opleiding of een succesvol afgeronde MCSA training of gelijkwaardig (Microsoft 365 Certified traject);
- Een ITIL-foundation certificaat;
- Minimaal 1 jaar ervaring, opgedaan in de afgelopen 3 jaar, als servicedeskmedewerker aan de telefoon in een grote complexe omgeving met >1000 medewerkers;
- Minimaal 1 jaar ervaring, opgedaan in de afgelopen 3 jaar, met het telefonisch ondersteunen van gebruikers, eventueel met het remote overnemen van de gebruikerspc;
- Minimaal 1 jaar ervaring, opgedaan in de afgelopen 3 jaar, met het registreren van storingen en hulpvragen in een Servicemanagement tool.

Competenties;

- Je hebt een accurate, verantwoordelijke en oplossingsgerichte houding;
- Klantgerichtheid is jouw tweede natuur;
- Je bent zowel een teamplayer als een zelfstandige werker;
- Goede schriftelijke en mondelinge communicatieve vaardigheden;
- Goede beheersing van Nederlandse taal in woord en geschrift;
- Daarnaast ben je flexibel, secuur en representatief;
- Je bent stressbestendig en kunt goed functioneren in een werkomgeving met hoge werkdruk;
- Je bent integer en discreet in het omgaan met vertrouwelijke informatie.

Wensen

- Een afgeronde HBO-opleiding;
- Een succesvol afgeronde training MD-100: Windows 10;
- Recente en aantoonbare kennis en ervaring met Microsoft 365 Fundamentals (Excel, Outlook, Word, MS teams);
- Aantoonbare systeemkennis van Citrix, Windows 8/10 en mobiele telefonie (Android / IOS).

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, om flexibel op die dynamiek in te kunnen spelen.