# Medewerker gebruikersondersteuning

## Ons aanbod

|  |  |
| --- | --- |
| **Werklocatie:** | Wilhelminakade 179 |
| **Startdatum:** | z.s.m., naar verwachting medio april 2019 |
| **Aantal medewerkers:** | 2 |
| **Uren per week:** | 36 |
| **Duur opdracht:** | 6 |
| **Verlengingsopties:** | 2 x 6 maanden |
| **FSK:** | 8 |
| **Tariefrange:** | €35 - €45 |
| **Verhouding prijs/kwaliteit:** | 30% - 70% |
| **Detavast:** | Ja, kosteloze overname per 31-12-2019 |

## Jouw functie

De Afdeling “Gebruikersondersteuning” 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 storingen op en routeert door naar de juiste oplosgroep, conform de richtlijnen van de afdeling.
* Servicepunt: verzorgt aan de hand van werkorders de ondersteuning voor 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. We verwachten wel dat je ook inzetbaar bent voor het Servicepunt, en eventueel op Werkplekbeheer.

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 8, iOS & Android voor onze mobiele ICT middelen

## Jouw profiel – eisen

* Een afgeronde mbo 4 ICT opleiding of enkele Microsoft certificaten
* Een ITIL foundation certificaat
* Minimaal 1 jaar ervaring, opgedaan in de afgelopen 3 jaar, in een grote complexe omgeving als servicedeskmedewerker
* Werkervaring, opgedaan in de afgelopen 2 jaar, met het telefonisch ondersteunen van gebruikers, eventueel met het remote overnemen van de gebruikerspc
* Werkervaring, opgedaan in de afgelopen 2 jaar, met het registreren van storingen en hulpvragen in een Servicemanagement tool
* Goede beheersing van de Nederlandse en Engelse taal

**Competenties**

* Klantgericht
* Teamspeler
* Integer
* Communicatief vaardig
* Representatief
* Secuur

## Wensen

* Een afgeronde training MCSA (Microsoft Certified Solutions Associate)
* Een afgeronde training MOS (Microsoft Office Specialist)
* Systeemkennis van Citrix, Windows 10, Office 365 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.

## Procedure

De aanbiedende partij in deze uitvraag gaat akkoord met de mogelijkheid tot kosteloze overname bij indiensttreding van de kandidaat na de inhuurperiode tot 31-12-2019 bij geschiktheid van de kandidaat en met de wederzijdse instemming van de kandidaat.