De functie

De Medewerker Gebruikersondersteuning & 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 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 12.000 collega’s

* De meldingen komen binnen via de telefoon, webformulieren en email.
* De Servicedesk registreert en classificeert de meldingen en handelt die zoveel mogelijk direct en volgens procedure af.
* De overige meldingen 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