**De functie: Medewerker gebruikersondersteuning Servicedesk ICT**

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 12.000 collega’s in een complexe omgeving met veel verschillende applicaties.

* 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, vanaf de eigen werkplek.
* 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
* Windows 8, iOS & Android voor onze mobiele ICT middelen

Wij zoeken een collega met:

* een MBO-ICT opleiding en/of Microsoft certificaten
* een ITILL foundation certificaat
* ruime ervaring met het telefonisch ondersteunen bij ICT vragen en problemen in een Citrix omgeving met Windows 10 en Office 365
* ruime ervaring met het registreren van meldingen in een Servicemanagement tool
* kennis van iOS & Android voor onze mobiele ICT middelen
* een flexibele-, positieve- en klantgerichte instelling
* een uitstekende beheersing van de Nederlandse taal in woord en geschrift