**Medewerker Gebruikersondersteuning Servicepunt – cluster BCO**

## Ons aanbod

|  |  |
| --- | --- |
| **Werklocatie:** | Wisselende locaties, voornamelijk Librijesteeg 1 / thuis |
| **Startdatum:** | z.s.m., naar verwachting begin augustus 2020 |
| **Aantal medewerkers:** | 1-3 |
| **Uren per week:** | 36 uur |
| **Duur opdracht:** | 6 maanden |
| **Verlengingsopties:** | 2 x 6 maanden |
| **FSK:**  **Tariefrange**  **Verhouding prijs/kwaliteit**  **Data voor verificatiegesprek** | 8  €40 - €45  30% - 70%  De verificatiegesprekken vinden plaats in week 31/32. |

## Jouw functie

Een Medewerker Gebruikersondersteuning & Regie verzorgt de ondersteuning aan gebruikers. Deze ondersteuning bestaat uit:

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

Op een Servicepunt worden verschillende zaken afgehandeld op verzoek van de klant/gebruiker. Hierbij zal je de noodzakelijke technische handelingen verrichten aan mobiele ICT-middelen, met het doel deze middelen (opnieuw) beschikbaar te maken voor de gebruikers. Zodoende is het belangrijk dat je in staat bent snel te werken, maar wel met de nodige accuratesse, zodat de gebruiker zijn werk kan voortzetten. De werkzaamheden worden verricht aan een balie (face to face) en thuis. Naast de technische kennis van mobiele apparaten die in deze rol wordt gevraagd, is het daarom extra van belang dat je over een klantgerichte houding beschikt. Dat wil zeggen dat je behulpzaam, vriendelijk, proactief en communicatief sterk bent.

De Medewerker werkplekbeheer verzorgt de 2e lijn ondersteuning aan gebruikers van de voorzieningen van de ICT-middelen. Je voert werkorders uit waarbij je de noodzakelijke technische handelingen aan de werkplekken verricht. Je bent tevens in staat om werkplekken te koppelen aan het netwerk en voert hiervoor handelingen uit waaronder patchen, starten van scripts en indien nodig het installeren van software.

Voor nu zijn wij op zoek naar een medewerker ten behoeve van de ondersteuning bij het Servicepunt.

## Jouw profiel

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.

## Eisen

* Je beschikt over een succesvol afgeronde MBO-4 Informatica opleiding;
* Je beschikt over een ITIL v3 certificering;
* Je hebt minimaal 1 jaar gewerkt met het servicemanagementtool Planon of vergelijkbaar;
* Je hebt minimaal 1 jaar werkervaring, opgedaan in de afgelopen 3 jaar, als Face To Face ICT-helpdeskmedewerker bij een gemeentelijke instelling, met daarbij de volgende werkzaamheden;
  + Klantcontact aan de balie;
  + Het registreren van handelingen;
  + Ervaring met mobiele ICT-middelen met het platform Windows van iOS en Android systemen

## Wensen

* Je hebt een afgeronde HBO opleiding;
* Je hebt ervaring in het beheren van werkplekken (oplossen storingen, koppelen aan netwerk, installeren van software);
* Je hebt minimaal 1 jaar ervaring als face-to-face ICT-helpdeskmedewerker opgedaan in een gemeentelijke instelling met > 200.000 inwoners;

## 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.