

## Functieprofiel

### Functie: service-desk medewerker

#### Samenvatting van de functie en taken

De Servicedesk Medewerker zorgt voor een goede afhandeling van alle verzoeken en incidenten die binnenkomen bij de afdeling servicedesk. De Servicedesk Medewerker werkt hierbij samen met de overig medewerkers. Samen zijn zij de vraagbaak voor alle ICT-problemen binnen de organisatie.

De Servicedesk Medewerker is het eerste aanspreekpunt bij storingen in de hard- en software en kan kleine reparaties aan computers verrichten. Als de Servicedesk Medewerker de storing niet zelf op kan lossen, zet de Servicedesk Medewerker deze uit bij een collega. Ook moeten de storingen gemeld worden in het systeem. Verder installeert de Servicedesk Medewerker applicaties, besturingsprogramma's en software en regelt verhuizingen van computers en randapparatuur.

De servicedeskmedewerker:

- Heeft een positieve houding, is sympathiek;
- Communiceert helder, spreekt klare taal, vervalt niet vaktermen;
- Vraagt altijd om feedback en/of klantervaringen als een ticket gesloten is

#### Taken en verantwoordelijkheden:

1. Incidenten (vragen en verzoeken) aannemen, registreren (ticketsystemen), analyseren, volgen en afhandelen. Tijdig escaleren naar 2<sup>e</sup> en 3<sup>e</sup> lijns support,
2. Incidenten overdragen aan een (interne of externe) helpdesk of andere verantwoordelijke afdeling.
3. (Eind)gebruikers ondersteunen, telefonisch, per e-mail of instant messaging.
4. Procesmatig werken aan de hand van beschreven kaders en standaardbeschrijvingen (ITIL, Service Level Agreement, SLA).
5. Proces- en systeemverbeteringen voorstellen en doorvoeren.
6. Samenwerken met systeem- en netwerkbeheerders.
7. Ondersteuning bieden bij en deelnemen aan ICT-projecten.
8. Beheren en onderhouden van informatiesystemen.
9. Beveiliging van kleine tot middelgrote netwerken.
10. Testprocedures opstellen en uitvoeren.
11. Dagelijks bijhouden urenregistratie en wekelijkse rapporteren.

## Benodigde eigenschappen en vaardigheden:

1. Klantvriendelijk, goede communicatieve vaardigheden (geduldig en aandachtig luisteren)
2. Analytische vaardigheden, als servicedeskmedewerker moet je problemen kunnen Visualiseren, relevante informatie over de situatie verzamelen en complexe problemen analyseren, organiseren en oplossen (gestructureerd werken).
3. Is in staat om goede relaties op te bouwen met klanten
4. Kan klanten overtuigen van de dienstverlening die het bedrijf biedt
5. Kan directie op de juiste wijze informeren over de voortgang
6. Beheersing Nederlands en Engelse taal
7. Werken in teamverband
8. Kritisch denken, juiste beslissingen nemen en problemen oplossen
9. Technische vaardigheden
10. Stressbestendig
11. Gestructureerd werken

## Kwalificaties

MBO ICT niveau 3 of 4 of vergelijkbaar hiermee.

Voor de juiste invulling van deze functie zijn de volgende certificeringen of vaardigheden noodzakelijk:

- Microsoft365 Fundamentals (MS-900)
- Microsoft Azure Fundamentals (AZ-900)
- Comptia A+
- ITIL essentials
- Basis communicatietraining (voeren van telefoongesprekken)

## Arbeidsvoorwaarden

Deze functie is geplaatst in de salarismatrix op de functie: Service-desk medewerker, schaal 3-12

Opleidingsbudget; keuze medewerker € 2.500, --

Vervoer: Eigen vervoer op basis van onkostenvergoeding/reiskosten of beschikbaar gestelde bedrijfsauto klasse I / II / III

Positie in de organisatie: medewerker rapporteert aan Manager Servicedesk