

Functiecontext

De functie is gesitueerd in de ICT-afdeling, staat o.l.v. een hoofd ICT, met systeem- en netwerkbeheerder, applicatiebeheerder en medewerker IT-support. Er wordt gebruikgemaakt van standaard informatiesystemen en programmatuur. Optimalisatie van de ICT-systemen en netwerk worden binnen de afdeling gerealiseerd. Voor bedrijfsspecifieke toepassingen wordt (beperkt) maatwerksoftware/-programmatuur i.s.m. externe dienstverleners/leveranciers ontwikkeld en geïmplementeerd. De medewerker kan buiten kantoor dienst werkzaam zijn/opgeroepen worden. De functie van IT-support levert 1^e lijns ondersteuning aan gebruikers, biedt ondersteuning bij het installeren van werkplekken en regelt de uitgifte van bedrijfscommunicatiemiddelen.

Positie in de organisatie

Rapporteert aan Hoofd ICT
Geeft leiding aan niet van toepassing

Functiedoel

Beantwoorden van vragen en oplossen van 1^e lijns problemen van gebruikers o.h.g.v. ICT-toepassingen. Inrichten/installeren en beheren van lokale werkplekken.

Resultaatverwachting

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
1 ^e lijns ondersteuning	<ul style="list-style-type: none"> - aannemen van telefonisch inkomende storingsmeldingen/incidenten, vaststellen van de aard en oorzaak van probleem/storing en registreren van de incidentmelding binnen gestandaardiseerde probleemomschrijving (volgens procedure en richtlijn) - oplossen van probleem/storing, volgens vastgestelde prioriteiten, ter plaatse, telefonisch en/of overnemen van computer (remote desktop) - geven van tips en adviezen aan gebruikers om herhaling te voorkomen - signaleren van oneigenlijk gebruik van systemen/applicaties aan leidinggevende 	<ul style="list-style-type: none"> - bereikbaarheid binnen de afgesproken services - juistheid in vaststelling aard en oorzaak van problemen/storingen - snel- en doeltreffendheid van oplossen - tevredenheid van gebruikers
Escalatie en opvolging incidenten	<ul style="list-style-type: none"> - escaleren van niet zelf op te lossen incidenten - inschakelen, met inachtneming van escalatieprocedures, van interne deskundigen (netwerk-/systeem-/applicatiebeheerders) of leveranciers bij oplossen van problemen/storingen - bewaken van de voortgang in de afwikkeling van incidenten door ingeschakelde deskundigen conform gestelde prioriteiten en afspraken - informeren van gebruiker over status van gemeld incident 	<ul style="list-style-type: none"> - tijdig- en juistheid van inschakelen (externe deskundigen) - bewaakte voortgang prioriteiten en werkzaamheden - informeren gebruiker
Gebruiksklare werkplekken	<ul style="list-style-type: none"> - installeren van werkplekken (plaatsen en aansluiten hardware) voor nieuwe gebruikers - begeleiden van de gebruiker bij de installatie van standaard software via netwerk, lokaal installeren van speciale software en printers - aanmaken van nieuwe of wijzigen van bestaande gebruikersaccounts (incl. groepslidmaatschappen en 	<ul style="list-style-type: none"> - juiste installatie - conform gegeven autorisaties - juiste en duidelijke uitleg/instructie - tevredenheid gebruiker

Functie	Medewerker IT-support	05.02
Discipline	ICT	

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten	Resultaatcriteria
	<ul style="list-style-type: none"> rechten), mailaccounts e.d. volgens gegeven richtlijnen/instructies - uitgeven van communicatiemiddelen - geven van uitleg en instructie over correct en doelmatig gebruik, werking en bepaalde instellingen 	
Administratie/registraties	<ul style="list-style-type: none"> - registreren van gegevens m.b.t. gemelde incidenten/het probleem/de storing (meldingstijd, aard, oplossing, e.d.), administratief afsluiten van incidenten na realisatie oplossingen - registreren van verstrekte ICT-middelen - mede opstellen van gebruikersinstructies en interne documentatie (procedures e.d.) voor de afdeling 	<ul style="list-style-type: none"> - tijdige en volledige registraties - actualiteit en gebruikersvriendelijkheid van instructies en documentatie

Werkgerelateerde bezwaren

- Eenzijdige houding en belasting van oog- en rugspieren bij beeldschermwerk.
- Werken onder tijdsdruk bij het oplossen van problemen.

Het functieniveau volgens ORBA® is gebaseerd op de rubrieken: Functiecontext, Positie in de organisatie, Functiedoel, Resultaatverwachting en Werkgerelateerde bezwaren.