

DOEL VAN DE FUNCTIE

De ICT-medewerker A is verantwoordelijk voor het bieden van eerstelijns-gebruikersondersteuning en het beheren van werkplekken. Het gaat om werkzaamheden die **breed** van aard zijn.

RESULTATEN

Gebruikersondersteuning

- **behandelt diverse eerstelijnsmeldingen**
- registreert en classificeert meldingen, bewaakt de voortgang en afhandeling
- ondersteunt (nieuwe) gebruikers
- beheert en onderhoudt de documentatie

Werkplekbeheer

- **plaatst en installeert nieuwe hard-/software op de werkplek, lost eenvoudige problemen op**
- stelt procedures op bij vaak voorkomende werkzaamheden
- voert periodiek onderhoud uit aan apparatuur
- onderhoudt apparatuur, verhelpt kleine storingen en besteed, conform afspraak, grotere reparaties uit aan derden
- signaleert wanneer apparatuur vervangen moet worden en meldt dit
- ondersteunt gebruikers bij problemen met de werkplek

SPEELRUIMTE

- beslist over/bij: het behandelen van diverse eerstelijns- meldingen en het plaatsen en installeren van nieuwe hard-/software op de werkplek en het oplossen van eenvoudige problemen op
- kader: **werkafspraken, regels en voorschriften**
- verantwoording aan: de hiërarchisch leidinggevende over de **voortgang, juistheid en tijdigheid** van de uitgevoerde werkzaamheden

KENNIS EN VAARDIGHEDEN

- **algemeen vaktechnische kennis** van hard- en software
- inzicht in de organisatie en werkwijze
- vaardig in het **klantgericht** te woord staan van gebruikers
- vaardig in het verhelpen van kleine storingen in apparatuur

CONTACTEN

- met leveranciers **over reparaties om informatie uit te wisselen**
- met gebruikers over eerstelijnsmeldingen om te ondersteunen en te begeleiden bij het oplossen ervan
- met gebruikers **over hun vragen om te informeren**
- met medewerkers over hun vragen en informatiebehoeften om informatie op te vragen