

DOEL VAN DE FUNCTIE

De ICT-medewerker B is verantwoordelijk voor het bieden van eerstelijns-gebruikersondersteuning en het zelfstandig installeren van hard- en software. Het gaat om **sterk gevarieerde werkzaamheden die zeer breed, gecompliceerd of coördinerend van aard zijn**.

RESULTATEN

Gebruikersondersteuning

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

Installatie

- **lost problemen op en besteedt, conform afspraak, grote reparaties uit via derden en assisteert bij de uitvoering daarvan**
- signaleert wanneer apparatuur vervangen moet worden en **houdt zich daarbij op de hoogte van ontwikkelingen in de markt en doet voorstellen voor de aanschaf van nieuwe apparatuur**

- levert een bijdrage aan het opstellen van procedures
- voert periodiek onderhoud aan apparatuur uit
- signaleert structurele problemen, klachten en storingen en doet aanbevelingen voor aanpassingen

SPEELRUIMTE

- beslist over/bij: het geven van instructies, het oplossen van problemen en (conform afspraak) het uitbesteden van grote reparaties via derden en het assisteren bij de uitvoering daarvan
- kader: werkafspraken, regels en voorschriften
- verantwoording aan: de hiërarchisch leidinggevende over de **kwaliteit** van de uitgevoerde werkzaamheden

KENNIS EN VAARDIGHEDEN

- algemeen vaktechnische kennis van systeem- en netwerkbeheer
- inzicht in de organisatie en werkwijze
- vaardig in het klantgericht te woord staan van gebruikers

CONTACTEN

- met leveranciers over bestellingen en reparaties om informatie uit te wisselen en afspraken te maken
- met gebruikers over eerstelijnsmeldingen om te ondersteunen en te begeleiden bij het oplossen ervan
- met gebruikers over hun vragen om te informeren