

### DOEL VAN DE FUNCTIE

De ICT-medewerker C is verantwoordelijk voor het bewaken van eerstelijns gebruikersondersteuning en het bewaken van de installatie en het onderhoud van hard- en software. **De werkzaamheden betreffen gevarieerde problemen waarbij enige inzicht vereist is in de samenhang tussen werkprocessen en het eigen werkterrein. Problemen worden opgelost op basis van interpretatie van de betreffende situatie.**

### RESULTATEN

#### Beheer en onderhoud hard- en software

- **beheert de werking en samenhang van hard- en software**
- doet voorstellen voor de inrichting en werking van software
- verricht metingen en stelt rapportages op
- signaleert knelpunten en doet verbetervoorstellen

#### Gebruikersondersteuning

- **behandelt minder voorkomende meldingen en geleidt complexe meldingen door naar tweede of derde lijn**
- inventariseert wensen en behoeften en doet voorstellen ter verbetering
- bewaakt de afhandeling van eerstelijnsmeldingen
- stelt (gebruikers) handleidingen op

### SPEELRUIMTE

- beslist over/bij: het beheren van de werking en samenhang van hard- en software en het behandelen van minder voorkomende meldingen
- 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 organisatie en werkwijze van het ROC
- vaardig in het inventariseren van wensen en behoeften van gebruikers
- **communicatieve vaardigheden**

### CONTACTEN

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