

Medewerker service support A

Schaal 5

DOEL VAN DE FUNCTIE

Als medewerker service support A ben je verantwoordelijk voor het bieden van standaard 1^e lijns service- en gebruikersondersteuning. Vanuit de rol(len) die je vervult draag je als teamlid bij aan het resultaat van het resultaatverantwoordelijke team en de ambities van de organisatie.

In deze functie kun je werkzaam zijn in de volgende rollen:

Vakspecialist

- Behandelt standaard 1e lijns meldingen en lost, indien mogelijk, problemen op.
- Schakelt, conform afspraak, derden in voor het behandelen van de meldingen.
- Registreert en classificeert meldingen, bewaakt de voortgang en afhandeling
- Geeft standaard instructies.
- Levert een bijdrage aan het opstellen van procedures.

Ondersteuner

- Fungeert als eerste aanspreekpunt voor studenten en medewerkers.
- Zet niet-standaard 1e lijns en 2e lijns meldingen door en monitort de voortgang.
- Ondersteunt (nieuwe) gebruikers.
- Stelt standaard overzichten op.

Beheerder

- Houdt toezicht op de in- en uitleen, het gebruik en de staat van producten.

Teamlid

- Werkt in het resultaatverantwoordelijke team aan de gezamenlijke opgaven.
- Draagt bij aan de kennistransfer en deelt actief kennis en ervaringen.
- Zoekt actief naar feedback en feedforward voor persoonlijke ontwikkeling.

SPEELRUIMTE

- Beslist bij/over: het behandelen van standaard 1^e lijns meldingen, het registreren en classificeren van meldingen, het bewaken van de voortgang en de afhandeling en het oplossen van problemen en opstellen van standaard overzichten.
- Kader: werkafspraken en andere uitvoeringsafspraken.

- Verantwoording aan: de hiërarchisch leidinggevende over de voortgang en juistheid van de gebruikersondersteuning en de behandeling van de meldingen.

KENNIS EN VAARDIGHEDEN

- Algemeen vaktechnische kennis.
- Inzicht in en kennis van de organisatie en werkwijze van de organisatie.
- Vaardig in het klantgericht te woord staan van gebruikers.

CONTACTEN

- Met medewerkers over de openstaande meldingen om de prioriteiten aan te geven.
- Met gebruikers over hun vragen om hen te informeren.
- Met gebruikers over standaard 1^e lijns meldingen om te ondersteunen en begeleiden bij het oplossen ervan.

Voorbeeld resultaatafspraken

- De gebruikersondersteuning is op tijd en volgens afspraak verzorgd.
- De gegeven standaard instructies zorgen ervoor dat gebruikers meer informatie hebben en het verder kunnen gebruiken in het werk.