

Medewerker service support B

Schaal 6

DOEL VAN DE FUNCTIE

Als medewerker service support B ben je verantwoordelijk voor het bieden van 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 diverse 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 instructies.
- Levert een bijdrage aan het opstellen van procedures.
- Signaleert problemen, klachten en storingen en doet aanbevelingen voor Aanpassingen.

Ondersteuner

- Fungeert als eerste aanspreekpunt voor studenten en medewerkers.
- Zet meldingen door naar de 2^e lijn en monitort de voortgang.
- Ondersteunt (nieuwe) gebruikers.
- Stelt overzichten op aan de hand van verzamelde informatie en genereert Managementinformatie.

Beheerder

- Beheert en onderhoudt de documentatie.

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 registreren en classificeren van meldingen, het signaleren van structurele problemen, klachten en storingen en het doen van aanbevelingen voor aanpassingen en het opstellen van overzicht aan de hand van verzamelde informatie en het genereren van managementinformatie.
- Kader: werkafspraken en andere uitvoeringsafspraken.
- Verantwoording aan: de hiërarchisch leidinggevende over de kwaliteit van gebruikersondersteuning en de behandeling van de meldingen.

KENNIS EN VAARDIGHEDEN

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

CONTACTEN

- Met leveranciers over bestellingen en reparaties om informatie uit te wisselen.
- Met collega's over de openstaande meldingen om de prioriteiten aan te geven.
- Met gebruikers over hun vragen om het te informeren.
- Met gebruikers over 1^e lijns meldingen om te ondersteunen en begeleiden bij het oplossen ervan.

Voorbeeld resultaatafspraken

- De gebruikersondersteuning is op tijd en volgens afspraak verzorgd en sluit aan bij de verwachtingen van de gebruikers.
- De gegeven instructies zorgen ervoor dat gebruikers meer informatie hebben en het verder kunnen gebruiken in het werk.