

Medewerker service support C

Schaal 7

DOEL VAN DE FUNCTIE

De medewerker service support C is verantwoordelijk voor het leveren van 1^e, 2^e en 3^e lijns dienstverlening, coördineert de dagelijkse gang van zaken op het gebied van service support en zorgt voor het up to date houden van kennis en informatie

RESULTATEN

Ondersteuning

- registreert en classificeert vragen, bewaakt de voortgang en afhandeling
- levert diverse 1e, 2e en 3e lijns dienstverlening,
- bewaakt de servicelevels SLA van de dienstverlening
- geeft instructies, biedt training on the job aan het team voor optimaliseren van dienstverlening.
- beheert en onderhoudt in samenspraak met kenniseigenaren de documentatie, kennis en informatie
- verzorgt cijfermateriaal en input voor managementrapportage
- levert een bijdrage aan het opstellen van procedures en het continue verbeterproces
- signaleert structurele problemen, klachten en storingen en doet aanbevelingen voor aanpassingen
- coördineert de samenstelling van managementinformatie
- begeleidt collega's bij het oplossen van complexe vragen, storingen en problemen, schakelt zonodig externe deskundigheid in

Resultaat: Ondersteuning aan klanten is verleend, zodanig dat complexe problemen verholpen zijn.

Van iedere medewerker binnen Gilde Opleidingen wordt verwacht:

- neemt kennis van, volgt op en leeft veiligheidsvoorschriften en overige regels en afspraken met betrekking tot veiligheid na
 - signaleert en meldt ongewenste en/of gevaarlijke situaties of grensoverschrijdend gedrag
 - spreekt collega's en studenten aan op het niet opvolgen en naleven van veiligheidsvoorschriften, regels en afspraken met betrekking tot veiligheid
 - draagt zorg voor de eigen deskundigheidsbevordering en deelt kennis met collega's
-

KADER, BEVOEGDHEDEN & VERANTWOORDELIJKHEDEN

- legt verantwoording af aan: de hiërarchisch leidinggevende over de kwaliteit van de ondersteuning
- kaders: werkafspraken en andere uitvoeringsafspraken (SLA)
- neemt beslissingen over/bij: het leveren van 1^e, 2^e en 3^e lijns dienstverlening, het begeleiding bij het oplossen van complexe vragen, storingen en problemen en het al dan niet inschakelen van externe deskundigheid en het verzorgen van cijfermateriaal en input voor managementrapportage

KENNIS EN VAARDIGHEDEN

- algemeen theoretische, praktijk gerichte kennis
- inzicht in en kennis van de organisatie en werkwijze van de organisatie
- vaardigheid in het klantgericht te woord staan van gebruikers
- vaardigheid in het oplossen van complexe problemen

CONTACTEN

- met klanten en collega's om te ondersteunen en begeleiden bij het oplossen van de 1^e, 2^e en 3^e lijns vragen
- met klanten en collega's over complexe problemen om oplossingen te bereiken en afspraken te maken
- met klanten voor 1^e lijns dienstverlening
- na overleg met leidinggevende ook afstemming met leveranciers van software en telefonie over incidenten in changes en om informatie uit te wisselen

COMPETENTIES

- flexibiliteit (B)
- mondelinge communicatie (A)
- samenwerken (B)
- initiatief (B)
- resultaatgerichtheid (A)