

Medewerker service support C

Schaal 7

DOEL VAN DE FUNCTIE

Als medewerker service support C ben je verantwoordelijk voor het bieden van 2^e en 3^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 2^e en 3^e lijns meldingen en lost, indien mogelijk, problemen op.
- Registreert en classificeert meldingen, bewaakt de voortgang en afhandeling.
- Levert een bijdrage aan het opstellen van procedures.
- Signaleert structurele problemen, klachten en storingen en doet aanbevelingen voor Aanpassingen.

Ondersteuner

- Begeleidt collega's bij het oplossen van complexe storingen en problemen en schakelt zonodig externe deskundigheid in.
- Ondersteunt (nieuwe) gebruikers.
- Geeft instructies.
- Coördineert de samenstelling van 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 behandelen van diverse 2^e en 3^e lijns meldingen, het oplossen van problemen, de classificatie van meldingen en de begeleiding bij het oplossen van complexe storingen en problemen en het al dan niet inschakelen van externe deskundigheid.
- Kader: werkafspraken en andere uitvoeringsafspraken.
- Verantwoording aan: de hiërarchisch leidinggevende over de gebruikersondersteuning de behandeling van meldingen.

KENNIS EN VAARDIGHEDEN

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

CONTACTEN

- Met gebruikers over 2^e en 3^e lijns meldingen om te ondersteunen en begeleiden bij het oplossen ervan.
- Met medewerkers over complexe problemen om oplossingen te bereiken en afspraken te maken.

Voorbeeld resultaatafspraken

- De (complexe) gebruikersondersteuning voldoet aan de verwachting van de gebruiker en opdrachtgever.
- De gegeven instructies zorgen ervoor dat gebruikers meer informatie hebben en het verder kunnen gebruiken in het werk.