

## Bedrijfsgegevens



Shared Service  
Center-ICT (SSC-  
ICT)

## De recruiter



ValentinaJi  
headfirst-select

Telefoon: 0638885013

E-mail: Valentina.Ji@headfirst.nl

## Gebruikers Ondersteuner

Functie	Gebruikers Ondersteuner
Locatie	Den Haag
Uren per week	36 uren per week
Looptijd	30.09.2022 - 30.03.2023
Opdrachtnummer	120140
Sluitingstijd	30.03.2023

## Rolomschrijving en taakafspraken

### Functieomschrijving

Een greep uit je werkzaamheden:

- Het oplossen van incidenten;
- De uitlevering of plaatsen van hardware;
- Het beantwoorden van vragen van gebruikers;
- De installatie, verhuizing of vervanging van hardware;

Je bewaakt de gestelde normen van operationele werkzaamheden, waaronder het op tijd afhandelen van servicecalls.

Daarnaast:

- Ben je klantgericht en handel je klantvriendelijk;
- Manage je de verwachtingen van de klant;

- Werk je samen met andere teams en spreek jij specialisten aan op de voortgang van meldingen;
- Begeleid je de invoering van nieuwe standaarden: testen op gebruikersniveau, acceptatie en productie;
- Documenteer jij je eigen werkzaamheden in procedures en werkinstructies;
- Rapporteer je aan de seniormedewerker;
- Neem je deel aan projecten, bijvoorbeeld vervangingstrajecten;
- Heb je een baliefunctie;
- Draag je bedrijfskleding.

#### Eisen

Opleiding, Certificaten, Kennisniveau:

MBO 4 ICT (afgerond)

Windows 10 certificaten MD100 en MD101

3.2.2 1E Lijns Gebruikersondersteuning

#### Wensen

Competenties

- Luisteren
- Klantgerichtheid
- Analyserend vermogen
- Initiatief
- Integriteit
- Accuratesse
- Leervermogen
- Communicatieve vaardigheden

Aanvullende kennis

2 jaar ervaring op Servicedesk

2 jaar ervaring Topdesk

Overige functiewensen

Diploma ITIL, Srum

[Bekijk opdracht online](#)