

Functiefamilie 8

Naam van de functie

ICT (Beheer)	E	8.2 Helpdeskmedewerker
--------------	---	-------------------------------

Positie van de functie in de organisatie

Werkt onder leiding van de afdelingsmanager.

Doel van de functie

Via het verzorgen van de eerste storingsopvang en operationeel houden van de systemen en ICT-applicaties, bieden van een optimale ondersteuning aan de gebruikersorganisatie.

Typering van de activiteiten

A. Eerste lijns probleem afhandelen

1. Beantwoordt vragen van interne gebruikers met vragen/meldingen over het gebruik of disfunctioneren van ICT-systemen en toepassingen.
2. Stemt nader af met de interne gebruiker over de aard, omvang en urgentie van de vraagstelling/melding of onderliggende problematiek en registreert de ontvangen meldingen in het geautomatiseerde systeem.
3. Raadpleegt handboeken, gebruiksaanwijzingen en documentatie om de precieze oorzaak van de problemen te achterhalen en oplossingsrichtingen vast te stellen.
4. Biedt eerste lijns ondersteuning bij het oplossen van problemen, adviseert of instrueert de gebruiker.
5. Zorgt voor de juiste doorverwijzing indien het probleem niet (direct) oplosbaar is of draagt zorg voor de afwikkeling van de melding door de Systeembeheerder of gespecialiseerde ICT-er.

B. Uitvoeren van (eenvoudige) aanpassingen en installaties

1. Installeert (eenvoudige) software en softwareverbindingen.
2. Zorgt voor het gebruiksklaar maken van randapparatuur, systemen en applicaties.
3. Vervangt, repareert of demonteert (onderdelen) van systemen en (rand)apparatuur.
4. Voert (eenvoudige) testen uit na vervanging, reparatie of demontage.
5. Legt de wijzigingen en aanpassingen vast in het geautomatiseerde systeem, documentatie of gebruiksaanwijzingen.

C. Verbeteringen doorvoeren

1. Denkt mee met verbetermogelijkheden.
2. Levert input voor de systeemdokumentatie.
3. Levert input voor de gebruikshandleidingen en de kennisbank.

Complexiteit

De functie is gericht op het volgens overeengekomen SLA's verzorgen van de eerste lijns ondersteuning van gebruikers op het gebied van ICT en het verrichten van helpdeskactiviteiten. De functie bevat elementen van analyse, probleemoplossing, administratie, registratie en beheer. De Helpdeskmedewerker schakelt zeer regelmatig om tussen de diverse deelactiviteiten en zich aandienende spoedeisende zaken. Accuratesse is vereist bij de beantwoording van vragen, probleemoplossing en doorverwijzing. Tijddwang komt regelmatig voor als gevolg van het afhandelen van spoed eisende vragen en (systeem)problemen.

De kennis dient naar aard en niveau gelijkwaardig te zijn aan MBO-3, aangevuld met cursussen en/of trainingen met een gemiddelde studielast van 2,5 jaar. Kennis van de interne organisatie en ICT- procedures.

Zelfstandigheid

Reageert als Helpdeskmedewerker in de eerste lijnsopvang op vragen, storingsmeldingen en problemen van gebruikers. Deelt hieromheen de eigen tijd in en stelt de prioriteiten. De functionaris is bij de vormgeving en aanpak van de werkzaamheden voor een belangrijk deel gebonden aan de systemen, procedures, richtlijnen en instructies van systeembeheer. Servicegerichtheid is van belang voor het adequaat ondersteunen van gebruikers; bij het oplossen van storingen of problemen wordt gewerkt volgens standaard procedures en op basis van de kennisbank. Toezicht is overwegend indirect en vindt plaats door overleg met de leidinggevende, die in voorkomende (complexe) situaties altijd geraadpleegd kan worden. De te maken keuzen hebben betrekking de beoordeling en afhandeling van binnenkomende meldingen en op eenvoudige installaties of aanpassingen.

Heeft intern contact met in principe alle medewerkers in de organisatie gericht op afstemming, beantwoorden van vragen over het gebruik en de werking van applicaties, oplossen van storingen, geven van uitleg en instructies, afstemmen over gebruikerswensen en dergelijke. De contacten zijn van belang voor het beantwoorden van vragen en het verhelpen van storingen om de voortgang van de eigen werkzaamheden en die van anderen te realiseren.

Afbreukrisico

Heeft nu en dan extern contact met leveranciers gericht op het inwinnen van informatie. Deze contacten zijn van belang voor het zo effectief en efficiënt mogelijk oplossen van overwegend softwarematige storingen en problemen.

Fouten en/of onzorgvuldigheden in het beoordelen van en reageren op vragen, wensen en signalen van gebruikers, het verzorgen van (eenvoudige) aanpassingen en installaties, het oplossen van problemen kunnen leiden tot flinke irritaties, tijd-, efficiëntie- en dataverlies, extra kosten en imagooverlies voor de afdeling ICT. De kans op tijdig ontdekken en herstellen is groot en berust vooral op zelfcontrole, controle door het testen en door de leidinggevende.

Discretie is vereist met betrekking tot vertrouwelijke informatie (bedrijfs- en persoonsgegevens) uit systemen.

Fysieke aspecten

Werkt onder kantooromstandigheden regelmatig achter een beeldscherm. Af en toe is er sprake van enig tillen of ongemakkelijke houdingen tijdens het installeren van software/apparatuur of het oplossen van storingen.



De Helpdeskmedewerker komt voor in hoofdkantoren en regiokantoren. De Helpdeskmedewerker verzorgt de eerstelijns opvang van en initieert de opvolging bij ICT-problemen. De functionaris registreert klachten, storingen en aanvragen en biedt gebruikersondersteuning en lost zelf (eenvoudige) problemen op. Functionaris installeert en configureert randapparatuur, (eenvoudige) software en voert tests uit. Alternatieve functienamen kunnen bijvoorbeeld ICT-Medewerker of ICT Support Medewerker zijn.

Toepassingsregels

Lichter	Als de bedrijfsfunctie duidelijk lichter is dan deze referentiefunctie, deel dan de eigen bedrijfsfunctie een functiegroep lager in. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie meer aansturing en begeleiding nodig heeft of slechts enkele werkzaamheden van de referentiefunctie uitvoert. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie vooral gericht is op het administratieve proces bij binnenkomende problemen, zoals registreren en doorverwijzen.	D
Gelijk	Als de eigen bedrijfsfunctie min of meer gelijk is aan de referentiefunctie, deel dan de bedrijfsfunctie in dezelfde functiegroep in.	E
Zwaarder	Als de bedrijfsfunctie duidelijk zwaarder is dan deze referentiefunctie, deel dan de eigen bedrijfsfunctie een functiegroep hoger in. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie weinig aansturing behoeft, alle werkzaamheden uit de referentiefunctie beheerst en in principe uit kan voeren maar feitelijk een veel groter aandeel in de bedrijfsvoering toegewezen heeft gekregen. Bijvoorbeeld als de bedrijfsfunctie ook tweedelijnsproblemen verwerkt.	F