

Functioneel Beheerder Zoek en Vind

Functieomschrijving

Wil jij ervoor zorgen dat informatie binnen de Rijksoverheid goed vindbaar en toegankelijk blijft? Vind je het leuk om gebruikers te helpen, problemen uit te zoeken en de dienstverlening continu te verbeteren? Dan zoeken wij jou als functioneel beheerder Zoek en Vind.

Zoek en Vind is een platform waarmee grote hoeveelheden informatie uit verschillende bronnen doorzoekbaar worden gemaakt. Denk aan postregistratiesystemen, netwerkschijven, websites, SharePoint, documentmanagementsystemen, e-mailboxen en agenda's.

Als functioneel beheerder ben je verantwoordelijk voor het dagelijkse functionele beheer van Zoek en Vind. Je bent het eerste aanspreekpunt voor gebruikers, behandelt vragen en incidenten en begeleidt wijzigingsverzoeken. Daarbij werk je nauw samen met de diensteigenaar, leverancier en verschillende interne teams.

Wat ga je doen?

Als functioneel beheerder van Zoek en Vind werk je nauw samen met de diensteigenaar, en de coördinator functioneel beheer. Samen zorgen jullie ervoor dat de dagelijkse dienstverlening goed verloopt en dat de dienst blijft aansluiten op de behoeften van gebruikers en afnemers. Vanuit jouw rol in het functioneel beheer signaleer je kansen om de dienstverlening beter, slimmer en gebruiksvriendelijker te maken en bespreek je deze binnen het team. Je werkzaamheden bestaan onder andere uit:

- behandelen van vragen, incidenten en verzoeken via Topdesk;
- ondersteunen van gebruikers en analyseren van functionele problemen;
- coördineren van tickets en incidenten met de leverancier;
- begeleiden van aanvragen en wijzigingsverzoeken;
- uitvoeren van functionele tests bij upgrades en wijzigingen;
- testen van koppelingen met andere systemen;
- ondersteunen bij acceptatietesten;
- bewaken van de voortgang en informeren van gebruikers;
- vastleggen van oplossingen, afspraken en werkinstructies;
- signaleren van terugkerende problemen en verbetermogelijkheden;
- voorstellen doen om Zoek en Vind en de dienstverlening verder te verbeteren.

Samen met de diensteigenaar werk je daarnaast aan de verdere ontwikkeling van de dienst.

De schakel tussen gebruiker en leverancier

Je bent een belangrijke schakel tussen gebruikers, de leverancier en interne collega's. Je vertaalt vragen en problemen van gebruikers naar duidelijke verzoeken voor de leverancier en zorgt ervoor dat gebruikers weten wat de voortgang is.

Je begrijpt op hoofdlijnen hoe Zoek en Vind werkt en kunt dit verbinden aan de werkprocessen van de afnemers. Bij complexere vraagstukken stem je af met de diensteigenaar en de coördinator functioneel beheer. Deze vraagstukken kunnen betrekking hebben op Zoek en Vind, maar ook op bredere functioneel beheerprocessen en dienstverlening. Daarbij werk je samen aan een passende oplossing en zorg je voor afstemming met de betrokken partijen. Voor het dagelijkse functionele beheer werk je grotendeels zelfstandig.

Functie-eisen

Je bent zelfstandig, klantgericht en analytisch. Je vindt het leuk om problemen uit te

zoeken en tot een praktische oplossing te komen. Je communiceert gemakkelijk met verschillende partijen en houdt overzicht over openstaande vragen, incidenten en wijzigingen.

Daarnaast kijk je verder dan de dagelijkse werkzaamheden. Je herkent terugkerende problemen, ziet waar processen beter kunnen en neemt initiatief om verbeteringen door te voeren.

Verder vragen we:

- Mbo+/hbo werk- en denkniveau, bij voorkeur in ICT, informatiemanagement of functioneel beheer.
- Ervaring met functioneel beheer of een vergelijkbare functie.
- Ervaring met het zelfstandig behandelen en bewaken van tickets en gebruikersvragen.
- Voldoende technische kennis om te begrijpen hoe applicaties, systemen en koppelingen met elkaar samenhangen.
- Goede communicatieve vaardigheden en een klantgerichte instelling.
- Het vermogen om goed te schakelen tussen gebruikers, leveranciers en interne collega's.
- Een nauwkeurige en zelfstandige manier van werken.
- Een proactieve houding en oog voor verbetering.
- Affiniteit met databases en het vindbaar maken van informatie.
- Ervaring met Topdesk is een pré.

Meer weten?

Klinkt dit als jouw volgende stap? Dan zien wij jouw sollicitatie graag tegemoet.

Voor meer informatie over de functie kun je contact opnemen met Jelle van Baggem, hoofd Modulaire Dienstverlening: jelle.baggem@minbzk.nl of 06-1507 4122. Onze corporate recruiter Viec Nguyen staat je ook graag te woord via mobiel of WhatsApp: 06-1977 9436.

Bijzonderheden

Als functioneel beheerder van Zoek en Vind heb je een zelfstandige rol met veel verantwoordelijkheid. Je hebt direct contact met gebruikers, werkt nauw samen met de leverancier en de diensteigenaar en bent betrokken bij zowel het dagelijkse beheer als de verdere ontwikkeling van de dienst.

Zo draag je direct bij aan een dienstverlening waarmee informatie binnen de Rijksoverheid beter toegankelijk en vindbaar wordt.

Meer over jouw toekomstige afdeling

De RvIHH is een jonge, ambitieuze organisatie met een cruciale rol in de informatiehuishouding van de Rijksoverheid. Je komt te werken binnen de afdeling Modulaire Digitale Dienstverlening, waar regie wordt gevoerd op digitale diensten die deze informatiehuishouding ondersteunen.

Hybride werken is de norm. Jouw zichtbaarheid, eigenaarschap en vermogen om verbinding te leggen zijn bepalend voor het succes van de dienstverlening.

Dit bieden we nog meer

Naast het salaris ontvang je een Individueel Keuzebudget (IKB). Het IKB bestaat uit geld (16,50% van je bruto jaarsalaris) en tijd. Met het IKB maak jij de keuzes die bij jou passen en kun je een deel van je arbeidsvoorwaarden zelf samenstellen. Je kunt er bijvoorbeeld voor kiezen om een deel van je maandinkomen te laten uitbetalen wanneer jij dat wenst. Ook kun je dit budget omzetten in verlof en andersom of besteden aan fiscaal vriendelijke doelen. De Rijksoverheid hecht sterk aan persoonlijke groei en loopbaanontwikkeling en biedt daarvoor tal van mogelijkheden. Tot de secundaire

arbeidsvoorwaarden behoren onder meer verschillende studiefaciliteiten, bedrijfsfitness, volledige vergoeding van je OV-reiskosten woon-werkverkeer en gedeeltelijk betaald ouderschapsverlof.