

Coördinator Team Locatieondersteuning 2

Functieomschrijving

Als Coördinator van het team Locatieondersteuning 2 ben je operationeel verantwoordelijk voor de dagelijkse aansturing van een deel van de medewerkers op onze locaties met ICT-balies en werkplekondersteuning. Jij bent voor het team aanspreekpunt voor de dagelijkse werkzaamheden. Daarnaast rapporteer je de dagelijkse gang van zaken aan de teammanager.

Je hebt ervaring met het verbeteren van de werkprocessen, waar nodig analyseer je bestaande processen en implementeer je verbeteringen om de operationele effectiviteit te verhogen. Dit doe je in samenwerking met andere teams.

Je communiceert met meerdere partijen, waaronder de klant, interne afdelingen binnen SSC-ICT en je eigen team. Het vereist uitstekende communicatieve vaardigheden en overtuigingskracht om effectief te kunnen samenwerken. Op locatie fungeer je namens onze ICT organisatie als aanspreekpunt voor de klant. Je pakt escalaties zelfstandig op en handelt deze af.

Daarnaast vind je het leuk om te werken met een Queue Management System (QMS) en verzorg je een deel van het functioneel beheer hiervan. Je zorgt ervoor dat het systeem optimaal functioneert.

Binnen het team werken we met de nieuwste apparaten, het is belangrijk dat je hier aantoonbare affiniteit mee hebt. Je blijft op de hoogte van technologische ontwikkelingen en zorgt ervoor dat het team altijd met de meest recente middelen werkt. In deze rol weet je medewerkers te motiveren, te coachen en ben je in staat om in een dynamische omgeving jezelf en je collega's hierin mee te nemen. Je bent klantvriendelijk, servicegericht en streeft altijd naar optimale klanttevredenheid door een hoge kwaliteit van dienstverlening te leveren.

Je neemt deel aan kleine projecten binnen onze afdeling, waar je een actieve rol in de planning, uitvoering en evaluatie in speelt. Daarnaast ben je in staat om kleine projecten te coördineren en fungeer je als aanspreekpunt voor projectleiders bij projecten.

Een belangrijk onderdeel van je rol is het maken van het rooster voor het team. Je hebt ervaring met personeelsplanning en zorgt voor een optimale bezetting. Daarnaast ben je verantwoordelijk voor het behalen van de KPI's en voor de voorraden op de locaties.

Functie-eisen

- Je hebt hbo werk- en denkniveau en een diploma in een IT-richting
- Je hebt meer dan 3 jaar ervaring in een soortgelijke functie
- Je hebt ervaring in het aansturen van een team van 10+ medewerkers
- Je hebt een uitstekende beheersing van de Nederlandse taal, zowel mondeling als schriftelijk
- Je hebt kennis en ervaring met het inrichten en verbeteren van werkprocessen
- Je bent goed in het onderhouden van je netwerk, je bezit een goede dosis overtuigingskracht
- Je bent MD-102 gecertificeerd
- Je bent ITIL gecertificeerd
- Ervaring met Agile Scrum en Prince2 is een pre

Competenties

- Je neemt initiatief en handelt proactief
- Je bent flexibel

- Je bent in staat om anderen te coachen en te begeleiden
- Je kunt goed luisteren en bent klantgericht
- Je beschikt over een probleemoplossend en analytisch vermogen
- Je werkt integer

Bijzonderheden

De vermelde einddatum van de vacature is een richtlijn. Regelmatig wordt de einddatum van een vacature verlengd, maar dit heeft geen invloed op de beoordeling van kandidaten die al vóór die datum hebben gereageerd. In sommige gevallen kan de vacature juist eerder worden gesloten. Wacht dus niet te lang en reageer snel!

Je wordt ingeschaald op basis van ervaring. Voldoe je nog niet volledig aan het profiel, dan begin je eerst in een aanloopschaal en krijg je de kans door te groeien naar het schaalniveau van deze functie.

De wederzijdse kennismaking en selectieprocedure bestaat uit twee gesprekken en mogelijk een assessment. Bij een positief verloop volgt een afrondend arbeidsvoorwaardengesprek.

Een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) is nodig om te kunnen starten als medewerker bij SSC-ICT.

Meer over jouw toekomstige afdeling

De afdeling Gebruikersondersteuning (GOS) is het loket voor alle ICT-gerelateerde vragen en verzoeken van klanten van SSC-ICT. Naast deze loketfunctie zorgt GOS voor de ondersteuning van de klant op locatie en voor het voldoen aan de normen van de operationele ICT-dienstverlening. GOS is ook het eerste aanspreekpunt voor klanten wanneer er een storing in de ICT plaatsvindt. De afdeling bestaat uit 7 teams, waaronder 3 teams bij de Servicedesk en 3 teams bij Locatieondersteuning. Alles bij elkaar heeft de afdeling ongeveer 180 medewerkers. Jij komt te werken in het team Locatieondersteuning 2, dat uit ongeveer 25 medewerkers bestaat.

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.