

ServiceDesk Medewerker ICT (24x7 omgeving)

Functieomschrijving

Wil jij wereldwijde IT-ondersteuning bieden aan ruim 57.000 medewerkers van de Rijksoverheid? Wil je tegelijkertijd jezelf verder ontwikkelen? Dat kan als servicedesk medewerker bij SSC-ICT in Den Haag. Wij helpen 24/7 bij ICT-vragen van rijksmedewerkers, overal ter wereld. Zet jouw ICT-kennis en dienstverlenende instelling in om hen optimaal te ondersteunen. Jij beantwoordt hun vragen, zodat zij weer verder kunnen met hun belangrijke werk. En jouw eigen ontwikkeling? Daar is bij ons méér dan genoeg ruimte voor.

Je beantwoordt ICT-vragen, registreert meldingen en zet deze indien nodig door. Je maakt daarvoor gebruik van ITIL-processen, zoals incident-, problem- en changemanagement. Daarnaast geef je directe ondersteuning aan gebruikers, en instrueer en begeleid je hen bij het gebruik van ICT-systemen.

De ServiceDesk van SSC-ICT is 24 uur per dag, 7 dagen per week open. Dit betekent dat je werkt in verschillende shifts, soms ook 's nachts. Je werkt voornamelijk op ons kantoor in Den Haag. Wij roosteren je in, maar dat doen we heel ruim van tevoren, zodat je weet waar je aan toe bent. Het kan voorkomen dat je toch onverwachts een andere dienst draait, bijvoorbeeld om een collega te vervangen. Daar staat tegenover dat je bij ons echt de kans krijgt om jezelf te ontwikkelen, bijvoorbeeld door het volgen van opleidingen en cursussen. Dit vormt een goede basis voor verdere groei binnen SSC-ICT.

Jouw werkzaamheden sluiten aan op het KWIV-profiel 3.2.2 1e LIJNS GEBRUIKERSONDERSTEUNING.

Meer informatie over KWIV-profielen vind je op: [Kwaliteitsraamwerk Informatievoorziening \(KWIV\)](#)

Functie-eisen

- Minimaal een mbo 4-diploma in de richting van ICT en bij voorkeur een hbo-werk- en -denkniveau, aantoonbaar met een hbo-diploma of relevante werkervaring op dat niveau.
- Recente werkervaring in de klantgerichte dienstverlening, bijvoorbeeld als helpdeskmedewerker, medewerker klantenservice, supportspecialist of een vergelijkbare functie.
- Een goede spreek- en schrijfvaardigheid in het Nederlands en Engels.
- Kennis van ICT en bij voorkeur een ITIL Foundation-certificaat. Als je dit niet hebt kun je het certificaat via ons behalen.

Competenties

- Je communiceert gemakkelijk en helder.
- Je bent gemotiveerd om mensen zo goed mogelijk te helpen.
- Je werkt nauwkeurig en bent resultaatgericht.
- Je werkt graag samen en hebt een analytische blik.
- Jouw omgeving omschrijft je als een goede luisteraar.

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

Het team Servicedesk werkt dag en nacht aan een professionele dienstverlening wereldwijd. Binnen de Servicedesk maak je deel uit van een klantenteam, bestaande uit 20 collega's. Er zijn 5 klantenteams in totaal. Jij zorgt er samen met je collega's voor dat ambtenaren van de Rijksoverheid in het binnen- en buitenland hun werk optimaal kunnen uitvoeren.

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.