Medewerker Gebruikersondersteuning Servicebalie

Functieomschrijving

Werk jij graag met de allernieuwste apparaten? Krijg je er energie van om mensen op weg te helpen met hun ICT problemen? Houd je van een dynamische omgeving en werk je graag op verschillende locaties binnen Den Haag? Vind je werken in een team ook nog eens leuk? Dan zoeken we jou!

Medewerker Gebruikersondersteuning

Als medewerker Gebruikersondersteuning balie bij SSC-ICT bied jij ondersteuning aan klanten aan de balies op verschillende locaties in Den Haag. Je roept de klanten op via een QMS systeem (queue management system). Vervolgens ga je aan de slag met probleemoplossing op hun zakelijke apparaten. Denk daarbij aan laptops, smartphones (iOS en Android) en iPads. Maar er kunnen ook problemen zijn met systemen als BlackBerry, Citrix, Vasco (digipass) en Microsoft Windows en Office.

Een greep uit je werkzaamheden:

•Het oplossen van incidenten.
•Het uitleveren en installeren van persoonlijke apparaten.
•Het vervangen van defecte apparaten.
•Het beantwoorden van vragen van gebruikers, waaronder over de werking van persoonlijke apparaten en diens specifieke software.
•Al jouw werkzaamheden verwerken in TOPdesk; onze registratietool.

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;
•ondersteun je bij 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. Deze vinden mogelijk ook in de avond of het weekend plaats.
•heb je een baliefunctie en draag je bedrijfskleding.

Dit zeggen je toekomstige collega's:

•Jort: "Mensen die met de handen in het haar aan de balie komen weg kunnen sturen met weer volledig werkende apparatuur en een glimlach, dat maakt je dag altijd weer goed".
•Victoria: "Werken voor de overheid? Hoe vet is het als je hier je steentje mag bijdragen met een trots gevoel!"
•Morteza: "De sfeer is zo goed. Ik heb weleens een traktatie gehad van een klant omdat ik zo goed geholpen had".

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

•Mbo ICT (niveau 4)

•AZ900
•ITIL
•MD102 certificatie is een pre
•Je hebt relevante werkervaring in het ondersteunen van klanten.
•Je beschikt over goede mondelinge en schriftelijke vaardigheden, tact en overtuigingskracht.
•Je kunt goed samenwerken en je weet complexe, technische zaken op eenvoudige wijze te verwoorden.

Competenties
•Luisteren
•Klantgerichtheid
•Analyserend vermogen
•Initiatief
•Integriteit
•Accuratesse
•Leervermogen
•Communicatieve vaardigheden

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
Gebruikersondersteuning (GOS) is het loket voor alle ICT-gerelateerde vragen en verzoeken van klanten. Naast deze loketfunctie zorgt GOS voor de ondersteuning van de klant op locatie en 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. GOS bestaat uit 3 servicedeskteams en 3 teams voor locatieondersteuning. Alles bij elkaar is de afdeling ongeveer 160 medewerkers groot.
Het team Locatieondersteuning is onderdeel van de afdeling Gebruikersondersteuning binnen de Business Unit Standaard en bestaat ongeveer uit 25 medewerkers.

Over SSC-ICT
Wij zijn SSC-ICT, een van de grootste ICT-dienstverleners van en voor de Rijksoverheid. Met onze ICT-diensten zorgen wij ervoor dat ruim 60.000 rijkscollega's van 7 ministeries hun werk in dienst van de samenleving altijd, overal en veilig kunnen doen.
ICT moet altijd en overal werken en onze ruim 1.600 medewerkers zorgen daarvoor. Wij gaan elke uitdaging aan, om het werken binnen de Rijksoverheid nog beter, sneller, veiliger én leuker te maken. Wij ondersteunen onze rijkscollega’s met een digitale werkomgeving op ieder apparaat, op ruim 50 locaties in Nederland én wereldwijd op onze ambassades en consulaten. Daarnaast beheren en ontwikkelen we een gevarieerd applicatielandschap, bieden we ICT-diensten met extra hoge beveiligingsniveaus en voeren we jaarlijks honderden projecten uit. Snelle ICT-ontwikkelingen, politieke belangen en de verschillen tussen de diverse ministeries maken ons werk interessant en uitdagend.

De impact van ons werk is door de grootte van onze ICT-infrastructuur, het nationale en internationale belang en de hoge beveiligingsniveaus enorm. Wij werken met geavanceerde technieken en systemen en gebruiken een breed scala aan producten om de digitale werkomgeving van de Rijksoverheid goed te laten functioneren. Ook beheren wij omvangrijke en onmisbare enterprise-applicaties. Met onze kennis van applicaties én de Rijksoverheid geven wij gericht advies en zetten we data om in realtime informatie. Zo helpen wij het Rijk slimmer te werken.

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.