

Functie Medewerker helpdesk

04.04.03

Functiefamilie ICT
 Hoofdgroep Management en staf
 Functiegroep VI

Functiecontext

De functie is gesitueerd in een onderneming die actief is in de bouw en/of infra.

De referentiefunctie bevindt zich in een middelgrote onderneming. De medewerker helpdesk richt zich op het beantwoorden van eerstelijns vragen van gebruikers op het gebied van kantoorautomatisering en maakt deel uit van een ICT-afdeling.

Positie in de organisatie

Rapporteert aan hoofd
 Geeft leiding aan niet van toepassing

Functiedoel

Beheren van ICT systemen en ondersteunen van gebruikers / oplossen van problemen op het gebied van ICT.

Resultaatverwachting

Resultaatgebieden	Kernactiviteiten
Ondersteuning gebruikers	<ul style="list-style-type: none"> - aannemen van meldingen (van gebruikers), verzoeken tot ondersteuning - vaststellen van aard en oorzaak van problemen en storingen - (telefonisch of ter plekke) oplossen van problemen/storingen en adviseren van gebruikers - testen van nieuwe software voor invoering/in gebruik name door gebruikers en signaleren van knelpunten - toekennen van mappenstructuur, wachtwoorden/(gebruiks)rechten aan gebruikers
Beheer	<ul style="list-style-type: none"> - beheren en onderhouden van ICT infrastructuur (servers, netwerk en andere componenten) - operationeel houden van ICT systemen (kantoorsystemen) - uitvoeren van back up en recovery procedures - bewaken en testen van een correct gebruik van het netwerk - beheren van applicaties, zorgen voor updates - beheren en verstrekken van hardware (desktop/laptop/printer/(mobiele) telefoon) aan gebruikers
Administratie	<ul style="list-style-type: none"> - bijhouden van systeem- en applicatiedocumentatie - up to date houden van instructies en handleidingen, indien nodig opstellen van instructies, e.e.a. in 1 vreemde taal
Overig	<ul style="list-style-type: none"> - mede selecteren en evalueren van te gebruiken hard- en software - deelnemen aan diverse overleggen - signaleren van pieken en dalen in werklust/belasting van systemen e.d. en ontwikkelingen aan leidinggevende - naleven en toezien op de naleving van procedures en bedrijfsvoorschriften (door gebruikers)

Werkgerelateerde bezwaren

- Eenzijdige houding en belasting van oog- en rugspieren bij beeldschermwerk.

Werk- en denkniveau

- mbo-3