

FUNCTIEBESCHRIJVING HELPDESKMEDEWERKER ICT

1. Functie-informatie

Functienaam	Helpdeskmedewerker ICT
Salarisschaal	SC 5
Indelingsniveau	II.d
Werkterrein	Bedrijfsvoering -> ICT
Activiteiten	Bedienen van c.q. werken met apparaten, systemen, gereedschap, instrumenten
Kenmerkscores	32222 23222 2222
Somscore	30
Uitvoerder	VOS/ABB, drs. I. Israel (SPO gecertificeerd adviseur)

2. Context

De werkzaamheden vinden plaats binnen een van de scholen van de Stichting voor Openbaar Voortgezet Onderwijs op Walcheren (De Mondia Scholengroep). De Mondia Scholengroep bestaat uit twee scholen voor openbaar voortgezet onderwijs. De scholen zijn Nehalennia S.S.G. te Middelburg en Het Scheldemond College te Vlissingen.

De werkzaamheden van de helpdeskmedewerker ICT worden verricht als onderwijsondersteunende dienst. Het werkterrein van de helpdeskmedewerker ICT zijn de geautomatiseerde systemen die gebruikt worden binnen de Mondia Scholengroep, en waarvan de dienstverlening middels een SLA is uitbesteed bij een externe dienstverlener (outsourcing van ICT beheer en –een groot deel van de- ondersteuning).

Op alle locaties van de Mondia Scholengroep is een medewerker van de afdeling ICT werkzaam. Een helpdeskmedewerker ICT kan op verschillende locaties van de Mondia Scholengroep ingezet worden en tracht, met behulp van vastgestelde protocollen, vast te stellen of een IT vraag direct opgelost kan worden of gemeld dient te worden bij de externe ondersteuning.

Het hoofd bedrijfsvoering stuurt de afdeling ICT aan. Functioneel kan de helpdeskmedewerker ICT aangestuurd worden door de ICT coördinator.

3. Werkzaamheden

1. Is belast met het begeleiden van gebruikers (medewerkers en leerlingen) van geautomatiseerde systemen door:
 - Het verrichten van helpdesktaken zoals het beantwoorden van vragen van gebruikers, het registreren van calls (klachten en hulpverzoeken) inzake problemen en storingen, het zo mogelijk oplossen daarvan of het inschakelen van in- of externe specialisten;
 - het naar aanleiding van gemelde problemen verhelpen van 1^{ste} lijns- storingen aan PC- en randapparatuur;
 - het installeren van nieuwe apparatuur en standaardconfiguraties;
 - het instrueren van gebruikers ten aanzien van het PC-gebruik en het omgaan met specifieke applicaties;
 - het helpen bij het opstarten van nieuwe applicaties en het geven van uitleg daarover;
 - het installeren van nieuwe software;
 - het mede uitvoeren van procedures inzake configuratiemanagement;
 - het uitvoeren van back-up procedures;

- het verstrekken van managementinformatie uit het call-registratiesysteem;
- het bijhouden van ontwikkelingen betreffende het vakgebied.

Beslist bij/over:	De helpdeskmedewerker ICT neemt beslissingen ten aanzien van de wijze waarop gebruikers worden ondersteund en geïnstrueerd, storingen en problemen worden opgelost, dan wel specialisten worden ingeschakeld, alsmede het beheer wordt uitgevoerd.
Kader:	De helpdeskmedewerker ICT werkt binnen voorschriften en regels die van belang zijn voor het beheer, de ondersteuning van gebruikers en de omgang met apparatuur en systemen;
Verantwoording:	De helpdeskmedewerker ICT legt verantwoording af aan het hoofd bedrijfsvoering en/of aan het hoofd van de dienst of afdeling die verantwoordelijk is voor het tot stand komen van ICT beleid, de uitvoering en de ICT infrastructuur over de uitvoering van de eigen werkzaamheden.

2. Kennis en vaardigheden

- kennis van het Windows besturingssysteem en beheeromgeving;
- kennis van het Google besturingssysteem en beheeromgeving;
- basis kennis van wifi en overige IT netwerken;
- basis kennis van de in gebruik zijnde hard- en softwareconfiguraties;
- inzicht in de gebruiksmogelijkheden en derhalve de te ondersteunen activiteiten;
- vaardigheid in het installeren van software en het verhelpen van storingen.

3. Contacten

- met gebruikers over storingen om de oorzaak te achterhalen en deze te verhelpen;
- met in- of externe specialisten over hoe storingen en problemen opgelost kunnen worden en erop toe te zien dat de werkzaamheden worden uitgevoerd in overeenstemming met de wensen van de gebruikers om informatie uit te wisselen

4. Overige functie-informatie

De helpdeskmedewerker ICT beschikt in ieder geval over een MBO+ werk- en denkniveau en minimaal over een MBO niveau 4 opleiding ICT.