

Functieprofiel: Ondersteuner ICT

Doel

Registreren en (laten) oplossen van vragen en storingen van ICT-gebruikers binnen de richtlijnen van de afdeling, teneinde bij te dragen aan efficiënt en effectief functionerende ICT-producten voor ICT-gebruikers.

Functiecode: 0405

Context

De Ondersteuner ICT rapporteert aan/ontvangt hiërarchische richtlijnen van:

- Directeur
- Manager
- Teamleider

Resultaatgebieden

1. Installatie en configuratie hard- en software
2. Algemene ondersteuning ICT-gebruikers
3. Eerstelijns ondersteuning
4. Tweedelijns ondersteuning
5. Analyse helpdesk meldingen
6. procesverbetering
7. Coachen
8. Coördinatie werkuitvoering
9. HRM

RESULTAATGEBIEDEN			
Kernactiviteit	Kader	Resultaat	Voorbeelden van activiteiten
1. Resultaatgebied Installatie en configuratie hard- en software			
Installeren en configureren van werkpleksystemen, en randapparatuur ten behoeve van ICT-gebruikers	Afspraken (SLA's) met ICT-gebruikers Richtlijnen van de afdeling	ICT-gebruikers zijn voorzien van de vastgestelde en goedwerkende ICT-producten op werkplekken	<ul style="list-style-type: none"> • Plannen en voorbereiden van de installatie en configuratie • Uitvoeren van de installatie en configuratie • Uitvoeren van standaardwijzigingen op werkplekken • Testen van hard- en software en zonnodig knelpunten oplossen
2. Resultaatgebied Ondersteuning ICT-gebruikers			
Informereren en instrueren van ICT-gebruikers over de toepassingen en het gebruik van de geïnstalleerde ICT-producten	Afspraken (SLA's) met ICT-gebruikers Richtlijnen van de afdeling	ICT-gebruikers zijn in staat gesteld de functionaliteiten van de op de werkplek geïnstalleerde ICT-producten optimaal te benutten	<ul style="list-style-type: none"> • Opstellen en actualiseren van voorlichtings-, documentatie- en instructiemateriaal voor ICT-gebruikers • Begeleiden en instrueren van ICT-gebruikers bij de ingebruikname van nieuwe en/of vernieuwde software-toepassingen volgens de betreffende checklist • Geven van informatie en tips aan de ICT-gebruikers over de diverse toepassingsmogelijkheden van software-pakketten
3. Resultaatgebied Eerstelijns ondersteuning			
Bieden van eerstelijns ondersteuning naar aanleiding van meldingen bij de helpdesk Registreren van vragen en storings van ICT-gebruikers, alsmede monitoren van de afhandeling van vragen en storings	Vragen en wensen van ICT-gebruikers Afspraken (SLA's) met ICT-gebruikers Registratiesysteem Richtlijnen van de afdeling	Bijdragen aan het adequaat functioneren van ICT-voorzieningen voor gebruikers en tijdige en adequate afhandeling van vragen en storings	<ul style="list-style-type: none"> • Aannemen van (telefonische, elektronische of persoonlijke) vragen en storingsmeldingen en inschatten van de urgentie van deze vragen en meldingen • Niet-routinematige problemen doorgeven aan de tweede- of derdelijns ondersteuning • Bewaken voortgang van afhandeling van vraag of storing en informeren van de ICT-gebruikers over de status van de vraag en/of melding • Adviseren van ICT-gebruikers over toepassingsmogelijkheden van ICT-producten • Oplossen van routinematige, eenvoudige vragen en storings • Registreren en documenteren • Adviseren van ICT-gebruikers over gebruik van ICT-voorzieningen ter voorkoming van herhaling van vragen en storings

RESULTAATGEBIEDEN			
Kernactiviteit	Kader	Resultaat	Voorbeelden van activiteiten
4. Resultaatgebied Tweedelijns ondersteuning			
Bieden van tweedelijns ondersteuning naar aanleiding van meldingen bij de helpdesk	Afspraken (SLA's) met ICT-gebruikers Richtlijnen van de afdeling	Bijdragen aan het adequaat functioneren van ICT-voorzieningen	<ul style="list-style-type: none"> • Oplossen van complexe vragen en storingen • Registreren en documenteren van oplossingen • Adviseren van ICT-gebruikers over gebruik van ICT-voorzieningen ter voorkoming van herhaling van vragen en storingen • Adviseren van de afdelingsleiding over de ontwikkeling en verbetering van ICT-voorzieningen
5. Resultaatgebied Analyse helpdesk meldingen			
Analyseren van vragen, storingen en oplossingen vanuit de registraties van eerste- en tweedelijns ondersteuning	Tools en hulpmiddelen	Goed werkende software en bevordering van het optimaal werken met software	<ul style="list-style-type: none"> • Opsporen van structurele vragen en storingen • Opsporen van effectieve oplossingen • Vertalen van uitkomsten van de analyse naar wijzigingen in instructies en/of software gericht op ICT-gebruikers en/of helpdesk-medewerkers
6. Resultaatgebied Procesverbetering			
Doen van voorstellen tot wijzigingen in de uitvoering van werkzaamheden en bijbehorende kaders, methoden en werkwijzen, alsmede toezien op een correcte realisatie van die wijzigingen	Afdelingsdoelstellingen	Verbeterde dienstverlening aan de ICT-gebruikers	<ul style="list-style-type: none"> • Adviseren van leidinggevende over het gebruik van methoden (conform in ICT erkende standaarden) voor eigen vakgebied • Evalueren van bestaande procedures en het op grond hiervan verbeteren van procedures • Adviseren van leidinggevende
7. Resultaatgebied Coachen			
Coachen en vakinhoudelijk begeleiden van collega's	Eigen discipline/vakgebied	Bevordering van de vakinhoudelijke/professionele ontwikkeling van collega's	<ul style="list-style-type: none"> • Geven van feedback aan collega's • Informeren van nieuwe of collega's over (nieuwe) processen of methoden van werken • Optreden als vraagbaak voor andere collega's voor operationele en vakinhoudelijke problemen • Overdragen van vakinhoudelijke en procesmatige kennis aan collega's

RESULTAATGEBIEDEN			
Kernactiviteit	Kader	Resultaat	Voorbeelden van activiteiten
8. Resultaatgebied Coördinatie werkuitvoering			
Coördineren van de door medewerkers van de afdeling uit te voeren werkzaamheden	Verkregen bevoegdheden en richtlijnen	Bevordering van doelmatige, efficiënte en kwalitatief hoogwaardige werkuitvoering	<ul style="list-style-type: none"> • Informeren van medewerkers over de te realiseren doelstellingen en resultaten • Geven van aanwijzingen en instructies over te volgen werkwijzen en procedures • (Laten) maken van roosters en afstemmen van vrije dagen • Medebeoordelen van resultaten en toezien op en bevorderen van een kwalitatief en kwantitatief juiste voortgang van werkzaamheden • Oplossen of doorgeven van zich voordoende problemen welke niet door medewerkers zelf kunnen of mogen worden opgelost
9. HRM			
Uitvoeren van een deel van het HRM-beleid van team en/of project(en)	RGW-beleid Goedkeuring leidinggevende HRM-beleid van de instelling	Bijdrage aan het sturen op resultaten en ontwikkeling van medewerkers door actief informeren van de leidinggevenden over resultaten en ontwikkelingen van medewerkers in team en/of project(en)	<ul style="list-style-type: none"> • Mede selecteren van medewerkers • Toezien op realisatie van met medewerkers gemaakte afspraken over te leveren resultaten en over de persoonlijke ontwikkeling • Doen van voorstellen voor de beoordeling in het kader van de RGW-cyclus

Indelingscriteria Ondersteuner ICT

Functieniveau Indelingscriteria	Ondersteuner ICT 1	Ondersteuner ICT 2	Ondersteuner ICT 3
Helpdesk	Oplossen van complexere vragen en storingen (eerste en tweedelijns) Oplossing komt tot stand door eigen analyse van oorzaken	Oplossen van eenvoudige vragen en storingen (eerstelijns ondersteuning) Oplossingen zijn gebaseerd op analyse van eerdere meldingen en toen gekozen oplossing	Oplossen van routinematige en zeer eenvoudige vragen en storingen (eerstelijns). Oplossingen liggen voor de hand en problemen hebben beperkt aantal mogelijke oorzaken
Analyse helpdesk meldingen	Verzorgen van rapportage inhoudelijke helpdesk analyse Zelf optimaliseren dan wel adviseren met betrekking tot de dienstverlening van de helpdesk Adviseren over de inzet van een bepaald ICT-product in onderwijs of ondersteunend proces	Het tijdig signaleren en rapporteren van afwijkingen en veel voorkomende problemen Adviseren met betrekking tot de optimalisering van de dienstverlening van de helpdesk	Niet van toepassing
Coördinatie werkuitvoering en coachen	Coördineren van de werkzaamheden van alle medewerkers van een kleine afdeling of een groep medewerkers van een grote afdeling Vakinhoudelijk begeleiden en ondersteunen van een aantal minder ervaren collega's, alsmede optreden als vraagbaak	Niet van toepassing	Niet van toepassing

Indelingsregels Ondersteuner ICT

- Ondersteuner ICT 3 is van toepassing indien het functieprofiel Ondersteuner ICT van toepassing is
- Ondersteuner ICT 2 is van toepassing indien aan alle criteria wordt voldoen zoals omschreven bij Ondersteuner ICT 2
- Ondersteuner ICT 1 is van toepassing indien aan 2 van de 3 criteria wordt voldaan zoals omschreven bij Ondersteuner ICT 1 en in ieder geval wordt voldaan aan het criterium zoals omschreven bij 'Helpdesk'