**Functiebeschrijving ICT Beheerder**

*Type functie: Referentiefunctie*

1) ALGEMENE KENMERKEN

De ICT Beheerder richt zich op het uitvoeren van helpdeskactiviteiten, het beheren van werkplekken en het ondersteunen van gebruikers.

2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het beheren van de werkplekken, het fungeren als helpdesk alsmede het ondersteunen van de medewerkers binnen de organisatie bij de toepassing van soft- en hardware, het netwerk en de telecomapparatuur.

3) ORGANISATORISCHE POSITIE

De ICT Beheerder ressorteert hiërarchisch onder de leidinggevende van de afdeling waarbinnen de functie is gepositioneerd.

4) RESULTAATGEBIEDEN

1. Helpdeskactiviteiten uitvoeren
* Adviseert over en stimuleert gebruikers bij de juiste toepassing van systemen waar zij over beschikken.
* Maakt gebruikersaccounts aan.
* Fungeert als eerstelijnsmeldpunt voor problemen en vragen.
* Registreert incidenten, verzoeken en vragen en bepaalt binnen kaders prioriteiten.
* Lost incidenten, verzoeken en vragen op en raadpleegt hiertoe eventueel handboeken, gebruiksaanwijzingen en/ of documentatie.
* Legt (meer complexe) problemen voor aan de tweedelijnsondersteuning.
* Bewaakt de voortgang en afhandeling van overgedragen problemen en storingen.
* Informeert de interne klant over de voortgang en afhandeling van overgedragen zaken.

*Resultaat: Helpdeskactiviteiten uitgevoerd, zodanig dat incidenten, verzoeken en vragen naar tevredenheid van gebruikers zijn beantwoord en/ of opgelost conform standaarden, procedures, richtlijnen en afspraken.*

1. Werkplekken beheren
* Beheert de ICT-werkplekken, signaleert eventuele knelpunten en wikkelt deze af conform de hiertoe opgestelde procedure.
* Ondersteunt bij het gebruik van de hard- en software.
* Signaleert vroegtijdig storingen en rapporteert deze aan de verantwoordelijke functionaris.
* Onderhoudt interne contacten met gebruikers.
* Draait mee in weekend- en consignatiediensten in het kader van de continuïteit van de systemen.
* Geeft uitvoering aan operationele verzoeken en werkzaamheden met betrekking tot onderdelen van de hard- en software.
* Beheert en registreert communicatiemiddelen.

*Resultaat: Werkplekken beheerd, zodanig dat hard- en software functioneert, eerstelijnsondersteuning is geboden en de relevante administratie is bijgehouden.*

1. Optimaliseringen ondersteunen
* Signaleert vanuit het eigen aandachtsgebied mogelijkheden tot verbetering in werkmethoden en procedures en legt deze voor aan de leidinggevende.
* Werkt mee binnen projecten vanuit het eigen aandachtsgebied (projectmedewerker of srumlid).

*Resultaat: Optimaliseringen ondersteund, zodanig dat werkzaamheden efficiënter en effectiever en met een zo hoog mogelijke kwaliteit kunnen worden uitgevoerd.*

5) PROFIEL VAN DE FUNCTIE

*Kennis*

* Mbo werk- en denkniveau.
* Kennis van geautomatiseerde besturingssystemen en programma's.
* Kennis van relevante software.
* Technische kennis van de gebruikte hardware.

*Vaardigheden*

* Probleemoplossend vermogen voor het interpreteren en oplossen van problemen.
* Sociale en communicatieve vaardigheden voor het afstemmen met en instrueren van interne klanten en bij het overdragen van kennis aan de medewerkers.
* Klantgerichte instelling voor het beantwoorden van vragen en verzoeken, het doen oplossen van incidenten en het geven van een terugkoppeling hierover.
* Ordelijkheid en systematisch werken ter voorkoming van problemen.
* Integriteit voor het hebben van toegang tot vertrouwelijke informatie.