

**Context**

De functie is gepositioneerd binnen een sportbond die zich inzet voor (plm. 500) aangesloten verenigingen en (top)sporters (plm. 150.000) op het gebied van accommodatie, opleiding, promotie van de sport en sportontwikkeling (breedtesport). Daarnaast behartigt ze de belangen van de topsport ten behoeve van uitzendingen naar EK's, WK's en Olympische spelen. Er zijn in totaal ongeveer 75 medewerkers werkzaam bij de bond. Daarnaast zijn veel vrijwilligers actief in commissies en werkgroepen. Binnen de organisatie is ICT centraal georganiseerd onder aansturing van de manager ICT en is een onderscheid gemaakt tussen de ontwikkeling en het beheer van applicaties, de ontwikkeling en het beheer van de ICT-infrastructuur en de helpdesk. Daarnaast wordt informatieanalyse onderscheiden waarbinnen de gewenste informatievoorziening van de business worden vormgegeven door analyse en onderzoek door grotendeels slimme toepassing van ICT-oplossingen. De medewerker helpdesk II is belast met het afhandelen van eerstelijns-incidenten (FAQ's) en het doorzetten en monitoren van tweedelijns-incidenten naar collega's en externe dienstverleners; e.e.a. gericht op het realiseren van SLA's en naleven van procedures. Vragen hebben betrekking op verstoringen in de infrastructuur en de toepasbaarheid van generieke applicaties (onder meer Office), maar ook de beschikbaarheid van ICT-voorzieningen voor medewerkers.

**Doel**

Afhandelen van eerstelijns-incidenten voor een ongestoorde beschikbaarheid van ICT-toepassingen.

**Rapportagestructuur**

Direct leidinggevende: manager ICT  
Geeft leiding aan: niet van toepassing

Resultaat/bijdrage	Resultaatindicatoren
<b>1. Beoordeling incidenten</b> Door het beoordelen van meldingen en zo nodig verzamelen van aanvullende inzichten is duidelijkheid verkregen over de aard, complexiteit en impact van incidenten en zijn vervolgens de juiste vervolgstap vastgesteld	<ul style="list-style-type: none"> <li>- juist en volledig inzicht in incidenten;</li> <li>- juiste beoordeling incidenten: aard, complexiteit, impact, vervolgstap.</li> </ul>
<b>2. Oplossing incidenten</b> De door medewerkers gemelde eerstelijns-incidenten zijn op een juiste wijze afgehandeld en opgelost. Tweedelijns-incidenten zijn volgens procedure geëscaleerd naar betrokkenen en vervolgens gemonitord qua voortgang, waarbij medewerkers zijn geïnformeerd over status.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- % zelf afgehandelde meldingen;</li> <li>- tijdige escalatie tweedelijns-incidenten;</li> <li>- inzicht in status afhandeling incidenten;</li> <li>- tevredenheid business, gebruikers over helpdesk.</li> </ul>
<b>3. Beschikbaarheid ICT-voorzieningen medewerkers</b> Op aanvraag van medewerkers zijn ICT-voorzieningen (tablet, smartphone, laptop etc.) verstrekt conform geldende regels en afspraken.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tijdige en juiste opvolging van aanvragen;</li> <li>- beschikbaarheid ICT-voorzieningen conform afspraken, SLA's;</li> <li>- naleving regels en afspraken.</li> </ul>
<b>4. Registratie</b> Voor het monitoren, opvolgen, verantwoorden en rapporteren van de afhandeling van gemelde incidenten en aanvragen zijn de benodigde gegevens geregistreerd in daarvoor bestemde systemen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- juistheid en volledigheid van registraties.</li> </ul>

**Bezwarende werkomstandigheden**

- Eenzijdige houding en belasting van oog- en rugspieren bij het werken met de computer.

KENMERK	-	MEDEWERKER HELPDESK I	MEDEWERKER HELPDESK II	+
<b>Focus</b>	Geen referentiefunctie beschikbaar	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Focus van de functie ligt op het beoordelen, oplossen en registreren van eerstelijns incidenten en verstrekking en registratie van ICT voorzieningen (devices) aan collega's.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gelijk aan I, en: <ul style="list-style-type: none"> <li>. verantwoordelijk voor het oplossen van tweedelijns (meer complexe) incidenten of wijzigingsverzoeken (benodigde maatwerk, werkplek, ICT-hulpmiddelen, applicatie-/software rechtenbeheer etc.) door ontbreken SLA met derden en/of collega's die hiermee belast zijn;</li> <li>. op basis van terugkerende incidenten uitwerken van verbetervoorstellen, instructies en na fiattering doorvoeren in de lopende bedrijfsvoering (o.m. door verzorgen van praktische trainingen).</li> </ul> </li> </ul>	Zie referentiefunctie en NOK systeembeheerder
<b>Functiegroep</b>		5	6	

## ICT.01 MEDEWERKER HELPDESK II

### **Kennis en betekenisvolle ervaring**

- MBO werk en denkniveau (richting ICT);
- kennis van informatieprocessen, FAQ's en daarbinnen gekende oplossingsrichtingen binnen een kantooromgeving;
- enige jaren relevante werkervaring in een soortgelijke functie.

### **Competenties/gedragsvoorbeelden**

#### **Klantgericht/omgevingsgericht handelen (ontwikkelingsstap I)**

Verleent diensten volgens de gemaakte afspraken en procedures.

- is bereikbaar en toont interesse in de ander;
- behandelt iedereen met respect en neemt diens vragen serieus;
- beantwoordt de vragen tijdig en geeft daarbij voldoende informatie;
- maakt duidelijke afspraken en komt gemaakte afspraken na.

#### **Analyseren (ontwikkelingsstap I)**

Herkent vraagstukken of probleemsituaties.

- herkent patronen in situaties die zich voordoen;
- identificeert en definieert de kern van de zaak;
- legt verband tussen mogelijke oorzaken en gevolgen.

#### **Doelgericht communiceren (ontwikkelingsstap I)**

Brengt informatie op een gestructureerde en begrijpelijke manier over op lezers en of toehoorders. Vereenvoudigt complexe materie.

- luistert en vraagt of informatie goed begrepen is;
- zorgt voor duidelijkheid: stelt vragen, vat kort samen wat gezegd is, etc.;
- brengt informatie op een nauwkeurig en goed te begrijpen wijze over.

#### **Nauwkeurig werken (ontwikkelingsstap II)**

Betracht zorgvuldigheid en blijft ook onder tijdsdruk oog hebben voor details.

- houdt het overzicht voor details;
- herkent onvolkomenheden van zichzelf en anderen en zorgt voor verbetering;
- heeft zicht op de accuratesse en de kwaliteit van het werk om te garanderen dat deze voldoen aan de vereiste normen en procedures.

*Dit document (functie-eisen en competentieprofiel) heeft geen invloed op het functieniveau*