

Bedrijfsgegevens



Ministerie van
Economische
Zaken en Klimaat -
LNV (BT)

De recruiter



Michelle Wassmer
Between

Telefoon: +31615606832

E-mail: Michelle.Wassmer@between.com

Servicedesk Medewerker

Functie	Servicedesk Medewerker
Locatie	Den Haag
Uren per week	36 uren per week
Looptijd	30.11.2023 - 28.11.2024
Opdrachtnummer	147934
Sluitingstijd	28.11.2024

Rolomschrijving en taakafspraken

Opdrachtoomschrijving

Wil jij graag werken in een ICT team dat volop in ontwikkeling is bij een organisatie met maatschappelijke relevantie? Vind je het leuk om onderdeel te zijn van een team waar hard werken en plezier heel goed samen gaan? Dan is de vacature van ICT Servicedesk Medewerker bij de Autoriteit Consument & Markt (ACM) echt iets voor jou! Wat ga je doen? Als ICT Servicedesk Medewerker ben je samen met je collega's verantwoordelijk voor een goede eerstelijns ondersteuning van de ICT voorzieningen bij de ACM. Deze ondersteuning reikt verder dan alleen telefonische ondersteuning. Het betreft ook de uitgifte van- en begeleiding bij alle ICT middelen die aan de ACM medewerkers worden verstrekt. Je staat bij de ACM in nauw contact met de gebruikers en daarom streven we naar een 'skilled servicedesk' waarbij de collega's zo direct mogelijk geholpen worden bij de meest uiteenlopende vragen. Je werkzaamheden bestaan concreet uit:

- Het verzorgen van eerstelijns support op de ICT middelen, waarbij je jouw kennis van de verschillende producten goed weet in te zetten om gebruikers te helpen met hun vragen;
- Uitgifte van ICT middelen aan gebruikers en het voorbereiden en administreren ervan;
- Ondersteuning geven bij het gebruik en uitbreiding van AV-middelen (o.a. videoconference en audio-opnamen).

Afhankelijk van jouw kennis en ervaring, kan dit takenpakket verder worden uitgebreid met:

- Het actualiseren van handleidingen en instructies voor gebruikers waarbij de ervaring vanuit de eerstelijns support meegenomen wordt;
- Het meewerken aan projecten, zoals migraties naar nieuwe versies van apparatuur en software;
- Samen met het team ben je bezig met het optimaliseren van de dienstverlening naar je interne klant.

Vanuit het contact met de gebruikers draag je met je collega's verbetervoorstellen aan voor de ICT voorzieningen. Je houdt de documentatie, instructies, procedures en kennis continue up-to-date. Bij het team ICT Beheer staat teamwerk voorop en vervangen collega's elkaar bij afwezigheid.

Achtergrond opdracht

Doordat de ACM organisatie groeit is er voor het cluster Helpdesk & Support binnen het team ICT Beheer veel extra werk. Daarom zijn wij op zoek naar versterking voor de helpdesk. De gevraagde capaciteit zal helpen dit extra werk op te vangen.

Eisen

Een doorleenconstructie is niet toegestaan

- Afgeronde MBO opleiding in een ICT richting ITIL Foundation
- Goede communicatieve vaardigheden en Goede kennis van de Nederlandse taal in woord en geschrift
- Je hebt basiskennis van Windows 10, Office 365, Active Directory, Citrix VDI omgeving, RES Workspace Manager, iOS en Mobile Iron
- Minimaal 2 jaar ervaring in een vergelijkbare functie
- Minimaal 2 jaar ervaring met helpdeskregistratiesystemen zoals TOPdesk

- Ervaring met het opstellen van handleidingen en instructies voor gebruikers

Competenties

- Servicegericht
- Luisteren
- Pro actief
- Klantgericht
- Oplossingsgericht
- Flexibel
- Een echte teamplayer

Aanvullende Informatie

Wanneer u bij ons als leverancier een professional aanbiedt en deze wordt geplaatst, hebben we informatie van u als contractpartij nodig, onder andere met betrekking tot de Wet keten- en inlenersaansprakelijkheid. De 'WKA' heeft als doel om misbruik te voorkomen bij de afdracht van loonheffingen bij alle schakels in de keten; van leverancier tot opdrachtgever. Wij dekken deze risico's voor onze opdrachtgevers af middels een geblokkeerde rekening, de G-rekening. Dit is een rekening waarop een gedeelte van het factuurbedrag wordt gestort en waarvan u de loonheffingen en BTW kunt betalen aan de Belastingdienst. Het af te storten % hangt ervan af of u een SNA-certificering (NEN-4400-1 of NEN-4400-2) heeft of niet en of uw bedrijf in Nederland of daarbuiten is gevestigd. De G-rekening kunt u aanvragen bij de Belastingdienst. Indien u geen G-rekening kunt krijgen (en u kunt hier bewijs van de Belastingdienst van overleggen) dan heeft u ook de mogelijkheid elk kwartaal een accountantsverklaring (assurance report inzake inlening personeel) aan te leveren. Hierin zal een gecertificeerd accountant (AA of RA) een verklaring afgeven over de juistheid, volledigheid en tijdigheid van de afdrachten. Let wel, de kosten voor deze verklaring komen voor uw eigen rekening.

[Bekijk opdracht online](#)