

Medewerker ICT Globe College

Globe College 18AN

*Functieomvang min. 0,8 fte
Vanaf schooljaar 2019-2020*

1 Omgeving

Als medewerker ICT houd je echt van werken met computers. Je bent de hele dag bezig met onderhoud, sleutelen, bekabelen en software installeren. Werkt iets niet zoals het hoort? Dan ga je net zo lang door totdat je het weer werkend krijgt. Collega's en soms ook leerlingen komen bij jou omdat hun computer het niet doet of ze vragen bijv. of je een nieuw programma op hun computer kunt zetten. Je luistert goed naar de problemen van de mensen die jouw hulp nodig hebben. Je helpt graag en je probeert het zo snel mogelijk op te lossen. Daarbij volg je altijd de regels en kwaliteitseisen van het onze school.

Je valt primair onder de verantwoordelijkheid van het managementteam en wordt aangestuurd door de systeembeheerder en/of de stafmedewerker facilitair. Verder werk je binnen een kleinschalig team en zijn je werkzaamheden afwisselend en uitdagend.

Er wordt van je verwacht dat je zowel met Windows als ook met Apple *"meester aan de knoppen bent"*. Verder is het ondersteunen bij, het inrichten van en het kunnen werken binnen Office 365 een must.

2 Speelruimte

De medewerker ICT legt verantwoording af aan de systeembeheerder en/of de stafmedewerker facilitair over o.a.:

- de ondersteuning van gebruikers;
- het opstarten en werken met apparatuur en programmatuur;
- het oplossen van zich voordoende storingen en het uitvoeren van de verschillende beheersprocedures.

De medewerker ICT werkt binnen:

- voorschriften en regels die van belang zijn voor het beheer;
- de ondersteuning van gebruikers;
- de omgang met apparatuur en systemen.

De medewerker ICT neemt (mede) beslissingen bij:

- de wijze waarop gebruikers worden ondersteund en geïnstrueerd;
- storingen en problemen worden opgelost;
- of specialisten worden ingeschakeld alsmede het beheer wordt uitgevoerd.

3 Contacten

De medewerker ICT onderhoudt contacten met:

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

4 Kerntaken

4.1 *Is belast met het begeleiden van gebruikers (medewerkers en leerlingen) van geautomatiseerde systemen.*

Het gaat hierbij om:

- het installeren van nieuwe apparatuur en standaardconfiguraties;
- het instrueren van gebruikers ten aanzien van het PC-gebruik en het omgaan met specifieke applicatie
- het helpen bij het opstarten van nieuwe applicaties en het geven van uitleg daarover;
- het installeren van nieuwe software;
- het uitvoeren van procedures in het kader van software-control en distributie;
- het uitvoeren van procedures inzake configuratiemanagement;
- het uitvoeren van back-up procedures;
- het, in roosterdienst, 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 uitvoeren van changemanagementprocedures in het kader van aanvragen tot wijzigingen op het netwerk;
- het naar aanleiding van gemelde problemen verhelpen van storingen aan PC- en randapparatuur;
- het verstrekken van managementinformatie uit het call-registratiesysteem;
- het bijhouden van ontwikkelingen betreffende het vakgebied.

4.2 *Voert taken uit die qua aard en niveau passen bij de overige opgedragen werkzaamheden.*

Het gaat hierbij om:

- het verrichten van beroeps- of vakgerichte werkzaamheden waarbij enige ruimte bestaat voor eigen keuzen ten aanzien van de uitvoering;
- de behandeling van aangelegenheden, projecten of werkstukken die gekenmerkt worden door een beperkte diversiteit in de problematiek en waarbij een oriëntatie op andere deelgebieden vereist is.

5 Kennis en vaardigheden

De medewerker ICT beschikt over:

- kennis van de in gebruik zijnde hard- en softwareconfiguraties;
- kennis van Windows (server) en Apple operating systemen;
- kennis van Office 365 omgeving;
- kennis van beheersprocedures;
- inzicht in de gebruiksmogelijkheden en derhalve de te ondersteunen activiteiten;
- vaardigheid in het installeren van software en het verhelpen van storingen;
- klantgericht handelen c.q. service gericht zijn.