

## Voorbeeld werkzaamheden ICT Schaal 2 t/m 5

**Disclaimer: in deze functiereeks wordt ervan uitgegaan dat men het voorgaande niveau volledig beheerst alvorens werkzaamheden van het naasthogere niveau uit te voeren.**

Medewerker A Schaal 2	Medewerker B Schaal 3	Medewerker C Schaal 4	Medewerker D Schaal 5
<b>Te bereiken resultaten: Algemene ondersteuning en onderhoud</b>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Draait periodiek standaardoverzichten en gegevensbestanden;</li> <li>- Muteert niet-kritische gegevens in bijvoorbeeld informatiesystemen op basis van voorbewerkte gegevens en signaleert onvolkomenheden, zoals afwijkingen van voorgeschreven formats, overschrijdingen van het voor numerieke gegevens gestelde waardenbereik, coderingen die niet in de gegeven tabellen voorkomen;</li> <li>- Voert eenvoudige onderhoudswerkzaamheden volgens interne richtlijnen en schakelt deskundige hulp in bij niet snel te verhelpen storingen;</li> <li>- Voert standaard back up-procedures uit.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vervangt uit zichzelf toetsenborden, muizen en beamerlampen;</li> <li>- Vraagt autorisaties aan en zorgt ervoor dat wachtwoorden worden toegekend;</li> <li>- Spoort eenvoudige storingen op en verhelpt deze met behulp van handleidingen;</li> <li>- Maakt apparatuur, zoals pc's, laptops en printers en de bijbehorende (standaard)software bedrijfsklaar volgens de gebruikershandleidingen;</li> <li>- Voert periodiek onderhoud uit;</li> <li>- Controleert overzichten op systematische afwijkingen in de presentatie van de gegevens;</li> <li>- Installeert eenvoudige software(-updates) op werkplekken.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Stelt overzichten op van geregistreerde meldingen en verstrekt managementinformatie uit de helpdesk applicatie;</li> <li>- Traceert de oorzaak van problemen/storingen en geeft aan wat de mogelijkheden voor oplossingen zijn, om herhaling te voorkomen;</li> <li>- Verhelpt storingen of schakelt specialisten in;</li> <li>- Houdt een registratiesysteem bij (onderhoudsschema's, apparatuur-informatie, logboeken);</li> <li>- Helpt bij het opstarten van nieuwe applicaties en het geven van uitleg daarover;</li> <li>- Beheert de softwarelicenties, en de soft- en hardware registratie;</li> <li>- Bestelt in opdracht hard- en software.</li> </ul>
<b>Te bereiken resultaten: Ondersteuning gebruikers</b>			
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Instrueert gebruikers bij het gebruik van pc's, laptops en randapparatuur;</li> <li>- Beantwoordt vragen van gebruikers, registreert calls van klachten en verzoeken (lokale helpdesk/1e lijns hulp);</li> <li>- Registreert binnenkomende meldingen in de helpdesk applicatie;</li> <li>- Leidt complexe vragen en verzoeken door naar collega's.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Instrueert en begeleidt gebruikers ten aanzien van het computergebruik en het omgaan met specifieke applicaties;</li> <li>- Registreert en classificeert binnenkomende meldingen in de helpdesk applicatie;</li> <li>- Beoordeelt calls (impact, prioriteit en moeilijkheidsgraad) en bepaalt wie het probleem moet oplossen (bijvoorbeeld de centrale helpdesk of externen);</li> <li>- Bewaakt de voortgang van uitstaande calls en rappelleert zo nodig;</li> <li>- Informeert de gebruiker over de status van niet afgewerkte meldingen.</li> </ul>