

WerkPro zet zich in voor mensen die ongewild buitenspel staan op de arbeidsmarkt of in de maatschappij. Via een gevarieerd aanbod van zinvol werk en begeleiding, gericht op ontwikkeling en uitstroom. Alle activiteiten van WerkPro worden bedrijfsmatig opgezet: de werkbedrijven leveren producten en diensten voor consumenten en/of een bijdrage aan veiligheid, leefbaarheid en hergebruik. Met 40 werklocaties en 250 medewerkers, biedt WerkPro jaarlijks ruim 2.000 mensen werk en perspectief.

Helpdesk medewerker ICT (32-36 uur per week)

De functie

Voor de ICT ondersteuning aan onze medewerkers zijn wij op zoek naar een klantvriendelijke, zelfstandige, hands-on helpdesk medewerker. De helpdesk medewerker is eerste aanspreekpunt voor alle ICT vragen. De werkzaamheden worden zoveel mogelijk remote vanuit het hoofdkantoor in Groningen uitgevoerd en waar nodig op de locaties. De helpdesk medewerker is praktisch, gestructureerd en communicatief sterk om goed te kunnen schakelen en communiceren met de gebruikers.

Werkzaamheden

Als helpdesk medewerker ICT:

- ben je eerste aanspreekpunt voor de vragen die gesteld worden aan de ICT helpdesk
- zorg je voor de ICT-ondersteuning en processen bij in- en uitdiensttreding van medewerkers (zoals verstrekken van apparatuur, installatie, accounts aanmaken en aan- en afmelden van de toegang tot interne systemen en applicaties)
- beantwoord je zoveel mogelijk vragen zelf, verhelp je storingen en los je problemen op (1e lijn) of schakelt onze ICT specialist in (2e lijn/systeembeheer)
- stel je handleidingen/instructies op
- voer je installatie en configuratiewerkzaamheden uit op werkplekniveau
- geef je ondersteuning aan gebruikers met betrekking tot het gebruik van veel voorkomende kantoorapplicaties en -systemen en help je problemen op te lossen
- verricht je registratiewerkzaamheden (o.a. hardware en onderhoud)

Gemiddelde werkdag

Een voorbeeld van een werkdag als helpdesk medewerker ziet er als volgt uit:

Je begint de dag met een kop koffie of thee, klaar om er tegenaan te gaan. Je controleert de back-up en start je pc op en opent outlook om te zien welke meldingen er binnen zijn gekomen.

Om tien uur een telefoontje van een collega die na 2 weken vakantie haar wachtwoord is vergeten, je lost dit snel op. In de helpdeskm mailbox een verzoek van P&O om een nieuw account te maken voor een stagiaire. Vervolgens tijd om even bij te kletsen met een collega. Rond elf uur meerdere meldingen vanuit verschillende locaties dat de printers het niet doen. Je onderzoekt het probleem maar komt er niet helemaal uit. Tijd om de systeembeheerder in te schakelen. Je kijkt leergierig mee om de oplossing te zien.

Begin van de middag een korte wandeling met collega's en een broodje.

Na de wandeling belt een collega, hij is een belangrijk bestand kwijt. Je lost dit op door deze vanuit de back-up terug te zetten. Weer een tevreden collega.
Vervolgens nog een melding van P&O. Een nieuwe medewerker blijkt op de eerste werkdag nog geen account te hebben, je maakt met spoed een account aan.
“Pling” je agenda geeft aan: 3 uur een Webinar volgen over nieuwe securityontwikkelingen op ICT gebied. Ondertussen 2 laptops geïnstalleerd voor nieuwe ambulante collega's.
Rond vijf uur trek je tevreden de deur achter je dicht. Op naar een nieuwe werkdag bij WerkPro!

Gewenst profiel

Als helpdesk medewerker beschik je vanzelfsprekend over de benodigde technische kennis en ben je dienstverlenend ingesteld. We vinden het daarbij belangrijk dat je enthousiast en leergierig bent en in staat bent snel werkzaamheden zelfstandig op te pakken.

Functie-eisen

- MBO-ICT opleiding niveau 4
- kennis van Microsoft producten zoals, Office 365, Windows server 2013,
- ervaring met Microsoft Active directory (accounts aanmaken met bijbehorende rechten)
- leergierig zijn op het gebied van nieuwe ontwikkelingen op ICT gebied
- ordelijk en systematisch kunnen werken
- oplettendheid ten aanzien van afwijkingen en knelpunten die optreden in en rondom de technische infrastructuur
- zelfstandig kunnen werken én goed kunnen samenwerken
- beschikken over goede communicatieve, sociale en contactuele vaardigheden voor afstemming, het oplossen van ICT-problemen en het instrueren van gebruikers
- een flexibele en dienstverlenende werkhouding
- in het bezit van rijbewijs B

Informatie

Als je vragen hebt over deze functie, kun je contact opnemen met Richard Pronk coördinator bedrijfsbureau, op 06 – 29231795. Richard Pronk is bereikbaar voor vragen op woensdag en vrijdag in de ochtend.

Kijk voor meer informatie over WerkPro op onze website www.werkpro.nl

Arbeidsvoorwaarden

De salariëring is conform CAO Sociaal Werk in schaal 6, minimaal € 2.291,- en maximaal € 3.279,- bruto per maand (op basis van een fulltime dienstverband). De functiezwaarte en inschaling van deze functie is gebaseerd op de CAO functie systeembeheerder. Daarnaast kent onze CAO een individueel keuze budget (IKB) dat onder meer bestaat uit de vakantietoeslag en een eindejaarsuitkering en beschik je over een loopbaanbudget.

Het betreft in eerste instantie een tijdelijke aanstelling voor een jaar, met de intentie van verlenging. Het kunnen overleggen van een VOG is een voorwaarde voor indiensttreding

Geïnteresseerd?

Je kunt je sollicitatiemail met motivatie en Curriculum Vitae tot en met dinsdag 10 november 2020 sturen naar pz@werkpro.nl (bij voorkeur in PDF).

Acquisitie naar aanleiding van deze vacature wordt niet op prijs gesteld.