

FUNCTIEPROFIEL: Support engineer

<p>Algemeen</p> <p>Elke medewerker levert een bijdrage aan de doelstelling van de organisatie en een inspirerend arbeidsklimaat. Medewerkers waarderen elkaar, hebben respect voor elkaar, werken samen en willen samen de beste zijn. Elke medewerker is verantwoordelijk voor zijn eigen professionalisering.</p>	<p>De functie</p> <ul style="list-style-type: none"> • De support engineer houdt zich bezig met het vaststellen van gemelde incidenten. • De support engineer verwijst de klant waar mogelijk ook door naar het zelfservice portaal. • De support engineer probeert de incidenten telefonisch zelf op te lossen en adviseert de gebruikers waar nodig. • Indien dit niet lukt, dan schakelt andere support engineer specialisten in. • Daarbij is het noodzakelijk dat de support engineer de juiste informatie verzamelt en dit goed communiceert • De support engineer speelt een belangrijke rol bij verbeteringen in het supportproces door voor knelpunten zelf oplossingen voor te leggen en later te implementeren
<p>Context</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organisatorische eenheid: multidisciplinair resultaatverantwoordelijk team • Verantwoording: aan leidinggevende over de kwaliteit en realisatie van de resultaatafspraken; • Kader: organisatiemissie en visie; • Beslist over/bij: aanpak, inhoud en uitvoering van kernactiviteiten. 	<p>Resultaatgebieden</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het bewaken dat de dienstverlening, zelf te leveren of door collega's, volgens de overeengekomen afspraken wordt uitgevoerd; • Het tijdig informeren van de gebruiker indien de dienstverlening afwijkt van de gemaakte afspraken; • Het onderhouden van een zodanig goede relatie met gebruikers dat deze tevreden zijn met de geboden service; • Het voeren van een correcte incident/voortgangsregistratie.
<p>Contacten</p> <ul style="list-style-type: none"> • met klanten over technische en inhoudelijke zaken om te adviseren; • met collega's over de inhoud van projecten; • met collega's over de ontwikkeling van ieders deskundigheid om de professionaliteit te bevorderen; 	<p>Kennis en vaardigheden</p> <ul style="list-style-type: none"> • MBO+ / HBO niveau, • Gevarieerde, relevante werkervaring • Kennis van en interesse in IT in het algemeen • Goede communicatieve vaardigheden • Goede beheersing van de Nederlandse en Engelste taal