|  |  |
| --- | --- |
|  | |
| Naam Best Practice | Rolbeschrijving medewerker functionele supportdesk |
| Bestandsnaam | BISL\_BP016 |
| Datum aangepast | 16-11-2006 |
| Omschrijving van de inhoud | Betreft een overzicht van de taken en vereiste vaardigheden voor een medewerker van een functionele supportdesk |
| Soort document | Voorbeeld |
| BISL Processen | Raakt diverse processen op uitvoerend niveau |
| Opmerkingen | Het overzicht is gebaseerd op een praktijkvoorbeeld |

**ASL Foundation**

Postbus 36

3720 AA Bilthoven

T +31 (0) 30 274 7716

F +31 (0) 30 274 7735

**I** www.aslfoundation.org

|  |  |
| --- | --- |
| Rolbeschrijving medewerker functionele supportdesk  Voorbeeld | |
| Plaats | Bilthoven |
| Datum | 16 november 2006 |
| Auteur | ASL Foundation |
| Status | Definitief |

Inhoudsopgave

1. [1 Rol medewerker functionele supportdesk 4](#_Toc151448160)

[1.1 Doel van de rol 4](#_Toc151448161)

[1.2 Taken en verantwoordelijkheden 4](#_Toc151448162)

[1.3 Vereiste vaardigheden 4](#_Toc151448163)

[1.3.1 Algemeen 4](#_Toc151448164)

[1.3.2 Vakkennis 4](#_Toc151448165)

[1.3.3 Bedrijfskennis 5](#_Toc151448166)

# Rol medewerker functionele supportdesk

## Doel van de rol

Een medewerker van de functionele supportdesk is verantwoordelijk voor het naar aanleiding van vragen en meldingen bieden van functionele support aan gebruikers van een informatiesysteem.

## Taken en verantwoordelijkheden

* Registeren en beantwoorden of doorzetten van functionele gebruikersmeldingen (vragen, verstoringen, autorisatieverzoeken, wijzigingsverzoeken)
* Bewaken van de voortgang van de afhandeling van functionele gebruikersmeldingen
* Terugmelden van de status van de afhandeling van functionele gebruikersmeldingen naar de indieners
* Verlenen van ondersteuning bij het gebruik van informatiesystemen
* Verzorgen van de communicatie naar gebruikers, bijvoorbeeld over verstoringen of geplande wijzigingen
* Beheren van gebruikersondersteunende informatie (helpfuncties, veelgestelde vragen, e.d.)
* Verzamelen van gegevens als input voor het genereren van management informatie
* Verlenen van ondersteuning bij het opleiden en instrueren van gebruikers

## Vereiste vaardigheden

### Algemeen

MBO werk- en denkniveau

### Vakkennis

Kennis en ervaring met helpdesk werkzaaamheden

Kennis en ervaring met het gebruik van helpdesk registratie tools

### Bedrijfskennis

Kennis van de bedrijfsprocessen die door het informatiesysteem worden ondersteund

*Sociale vaardigheden*

* Communicatief
* Servicegericht
* Stressbestendig.