

VACATURE

ICT SERVICE DESK MEDEWERKER/ IT SUPPORT



TRUSTBANK
AMANAH

Functiebeschrijving ICT Service Desk Medewerker/ IT-Support

De ICT Service Desk Medewerker combineert functionele en technische capaciteiten in het ondersteunen en leveren van IT-diensten. Verder samen met het ICT-team verantwoordelijk voor de operations (het beheer van de ICT-infrastructuur, hardware, software, applicaties, databases) en alle overige ICT-vraagstukken van Trustbank Amanah.

Primair bezig met de eerste lijn vragen over onze systemen. Het gaat daarbij om zowel de hardware als de gebruikte applicaties. Het eerste aanspreekpunt voor gebruikers. Het beantwoorden van gebruikers vragen en lost zoveel mogelijk technische problemen op. Tevens het registreren en uitvoeren van hardware en zorgdragen voor een duidelijke intake van gemelde problemen.

De ICT Service Desk Medewerker rapporteert aan de Head of IT.

Wat ga je doen?

Je zal onder andere bezighouden met:

- Samen met het team op zoek naar succesvolle eindoplossingen voor de organisatie en collega's.
- Beantwoorden van servicevragen persoonlijk, via e-mail, chat en het ticket systeem.
- Uitvoeren van gestandaardiseerde taken.
- Eerstelijnsondersteuning: intake van gemelde problemen met betrekking tot Systems, Infra, Network, Applications en Databases. Beoordeling van de ontvangen verzoeken en zo nodig toewijzing aan tweedelijnsondersteuning. De beoordeling omvat een controle op volledigheid.
- Ondersteunen van gebruikers bij het gebruik van corporate devices en applicaties, zoals Outlook, Office, iMAL, eBanking, AMLtrac etc.
- Mede oplossen van technische problemen binnen systemen en applicaties.
- Gebruikersbeheer: aanmaken of verwijderen van gebruikers binnen de Active Directory en gebruikte informatiesystemen en toekennen van de juiste rollen aan gebruikers.
- Communiceren met gebruikers over de status van meldingen, verzoeken, etc. en het informeren van de organisatie over eventuele storingen binnen de systemen en applicaties.
- Informeren van de organisatie over belangrijke updates of onderhoud van hardware of applicaties
- Onderhouden van de configuratie management database (asset management/inventaris sheet).
- Voorstel voor het aanschaffen (binnen vastgestelde afspraken) van hardware voor eindgebruikers (mobiele devices, laptops, etc.)
- Uitgeven en configureren van toestellen en hardware aan eindgebruikers.
- Installeren van besturingssystemen en applicaties op devices voor eindgebruikers.

VACATURE

ICT SERVICE DESK MEDEWERKER/ IT SUPPORT



TRUSTBANK
AMANAH

Wie ben jij?

- Tenminste een afgeronde hbo-opleiding op gebied van ICT;
- Bekend met ITIL en hebt affiniteit met zowel applicaties als infrastructuur;
- Service gericht en krijgt er energie van om collega's te helpen;
- Bereid na kantooruren het einde dag proces run te verrichten;
- Houdt ervan om problemen op een adequate manier op te lossen;
- Betrouwbaar en integer zijn;
- Kennis van en enkele jaren ervaring met het beheer van Active Directory, Office 365, Windows 11;
- Kennis van en ervaring met service managementsystemen;
- Goede beheersing van de Nederlandse en Engelse taal;
- Beschikt vaardigheden in het schrijven van rapporten, procedures en documentaties.

Voldoet u aan de beschrijving van dit profiel en bent u op zoek naar een nieuwe uitdaging, kunt u uw sollicitatiebrief met CV mailen naar recruitment@trustbankamanah.com

Voor meer informatie over de organisatie, bezoek onze website www.trustbankamanah.com of onze Facebook pagina Trustbank Amanah.