

Functieprofiel: 1^e Lijns Helpdeskmedewerker
SAP job profile: Service & Support / Support / 1506 L1 Support Professional
Organisatie: CompuGroup Medical Nederland B.V.
Afdeling: Support Helpdesk
Rapporteert aan: Teamleider 2^e Lijns Support
Datum: oktober 2014

Doel van de functie:

Verantwoordelijk voor het geven van juiste adviezen, antwoorden en follow-up bewaking van calls door gebruikers van de CGM software pakketten. Al naar gelang kennis, vaardigheden en voorkeur ligt de focus op applicatieondersteuning of technische ondersteuning.

Taken en verantwoordelijkheden:

- Ontvangen, oplossen, beantwoorden, opvolgen van klantverzoeken, -vragen en -klachten
- Indien vragen niet direct kunnen worden beantwoord, of indien een oplossing nader onderzoek behoeft, de call doorzetten naar de 2^e lijn
- Via telefoon, e-mail of remote verlenen van ondersteuning
- Zorgdragen voor het tijdig en correct feedback geven aan klanten en de 2^e lijn
- Tijdige escalatie van incidenten en problemen naar de teamleider en bewaken van de opvolging
- Het op juiste wijze registreren (duidelijk, to-the-point en begrijpelijk voor anderen die de klant niet zelf spraken) en archiveren van binnengekomen meldingen en de afhandeling ervan
- Op niveau houden van actuele technische kennis van de applicaties door o.a. onderlinge kennisoverdracht en het bijwonen van interne product- en nieuwe release presentaties en demonstraties
- Ondersteuning bieden aan de interne organisatie
- Het signaleren en lokaliseren van problemen met software en/of hardware; zorgen voor oplossingen en op juiste wijze registreren hiervan
- Het verzorgen en bewaken van follow-up bij escalatie van problemen

Kwalificaties:

Kennis door opleiding en ervaring

- Bij voorkeur afgeronde apothekers- of doktersassistente opleiding en enige jaren werkervaring
- Voor technische Helpdesk bij voorkeur afgeronde MBO ICT opleiding
- Gebruikerservaring met CGM software pakketten
- Uitstekende kennis van en ervaring met Windows Office pakketten
- MBO+/HBO werk en denkniveau
- Goede mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid

Competenties

Afdelingscompetenties

Klantgerichtheid
Oordeelsvorming

Functiecompetenties

Kwaliteitsgerichtheid
Analytisch vermogen
Luisteren
Onafhankelijkheid
Probleemoplossend vermogen