

AQUALECTRA

Producent en leverancier van drinkwater en elektrische energie voor de gehele Curaçaose gemeenschap, roept sollicitanten op voor de functie van:



HELPDESK ANALYST

Doel van de functie:

Het fungeren als centraal punt voor het registreren en doorverwijzen van problemen met betrekking tot geautomatiseerde informatiesystemen en voor het onderzoeken en rapporteren van structurele oorzaken van zich herhalende verstoringen en klachten met betrekking tot de geleverde diensten .

Functie-inhoud:

- Doet voorstellen voor de ontwikkeling van de helpdesk procedures en werkmethoden.
- Neemt incidentmeldingen, problemen en vragen in ontvangst en registreert deze.
- Neemt aanvragen voor autorisaties aan, registreert en geleidt deze door naar de juiste afdeling.
- Instrueert en adviseert gebruikers in het gebruik van ICT-middelen en voorziet gebruikers van informatie over de ICT-dienstverlening.
- Vraagt door naar incidenten, problemen en vragen en geleidt deze door naar de juiste afdeling en monitoort de afhandeling voor het kunnen doorgeven van informatie over de status aan de klant.
- Interpreteert en verricht analyses bij meerdere incidenten en klachten van overeenkomstige aard om structurele oorzaken van de verstoringen te identificeren en/of om informatie aan te dragen waarmee wijzigingen kunnen worden doorgevoerd ter verbetering van de functionaliteit van de applicaties.
- Gaat achteraf na of de gebruiker tevreden is over de actie of dienstverlening door ICT voor de oplossing van het incident of probleem.
- Registreert en houdt ten behoeve van het configuratiebeheer een database bij van informatie over het gebruik van objecten behorend bij een applicatie.
- Verzorgt periodieke rapportages over ten behoeve van de sturing.
- Houdt zich op de hoogte van de technologische ontwikkelingen, zoekt mogelijkheden voor verbetering op technisch- en serviceverleningsgebied uit en draagt bij aan de realisatie van deze trajecten.

Functie-eisen en competenties:

- Opleiding: HBO Informatica;
- 2 jaar werkervaring;
- Kennis van organisatie en bedrijfsprocessen;
- Inzicht in bedrijfskundige aspecten;
- Kennis en ervaring in het beheer van informatiesystemen;
- Kennis van best practices (ITIL, ASL enz.);
- Klantgerichtheid;
- Zelfstandigheid;
- Efficiency van het werk;
- Analytisch vermogen.

■ Nadere informatie omtrent deze functie is te verkrijgen bij dhr. J. Griffith, Manager ICT, toestel 4632219. Kandidaten dienen binnen 10 werkdagen na het verschijnen van deze advertentie hun schriftelijke sollicitatie met curriculum vitae in te dienen bij de afdeling HRM Aqualectra.